



**Universidade do Estado do Rio de Janeiro**  
Centro de Educação e Humanidades  
Faculdade de Comunicação Social

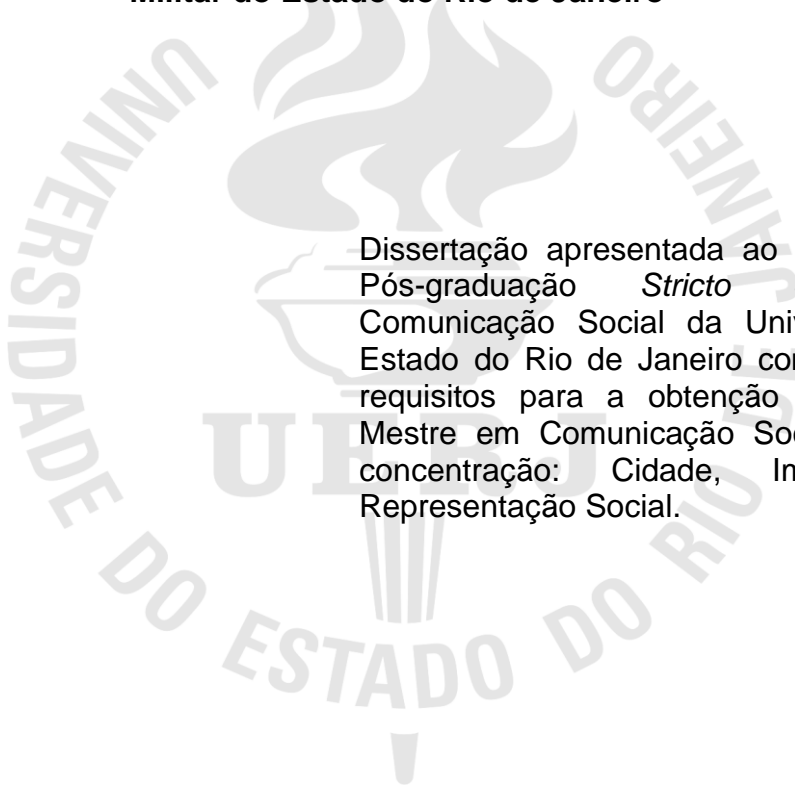
Aline Berriel Veroneze da Costa Leite

**Registro, interação e *accountability*: o *WhatsApp* na comunicação  
da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**

Rio de Janeiro  
2018

Aline Berriel Veroneze da Costa Leite

**Registro, interação e *accountability*: o *WhatsApp* na comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**



Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Comunicação Social. Área de concentração: Cidade, Imaginário e Representação Social.

Orientadores: Professora Doutora Letícia Matheus  
Professor Doutor Marcelo Castañeda

Rio de Janeiro  
2018

CATALOGAÇÃO NA FONTE  
UERJ / REDE SIRIUS / BIBLIOTECA CEH/A

V549 Veroneze, Aline Berriel.  
Registro, interação e accountability: o WhatsApp na comunicação da  
Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro / Aline Berriel Veroneze da  
Costa Leite. – 2018.  
189 f.

Orientadora: Letícia Matheus.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro.  
Faculdade de Comunicação Social.

1. Comunicação Social – Teses. 2. Comunicação nas organizações  
– Teses. 3. Aplicativos móveis – Teses. I. Matheus, Letícia. II.  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Comunicação  
Social. III. Título.

es CDU 316.77

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

---

Assinatura

---

Data

Aline Berriel Veroneze da Costa Leite

**Registro, interação e *accountability*: o *WhatsApp* na comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Comunicação Social. Área de concentração: Cidade, Imaginário e Representação Social.

Aprovada em 26 de março de 2018.

Banca Examinadora:

---

Profa. Dra. Letícia Matheus (Orientadora)  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

---

Prof. Dr. Marcelo Castañeda (Coorientador)  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

---

Profa. Dra. Fátima Regis  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

---

Profa. Dra. Simone Orlando  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ

Rio de Janeiro

2018

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos os cidadãos fluminenses, em especial àqueles que vivem em áreas abandonadas pelo Estado e deflagradas pelo narcotráfico. Também aos verdadeiramente abnegados profissionais de Segurança do Estado do Rio de Janeiro.

No decorrer apenas do último ano dessa pesquisa, mais de uma centena de Policiais Militares morreram em atividade. Outros agiram contra os direitos humanos daqueles que deveriam proteger. Uma labuta em cenário de guerra, difícil e injusta, para garantir a segurança de que a população fluminense tanto carece. Entretanto, além de policiais, esses homens e mulheres de farda são cidadãos, inseridos em jogos políticos, no mais amplo sentido do termo. Merecem condições dignas de realização de suas atividades, respeito, cidadania. Têm o dever de agir de acordo com estes princípios também.

Que o advento de tecnologias de comunicação colabore para a construção de novos padrões relacionais, que contribua para que haja mais transparência, que coloque em evidência os bons profissionais e exponha os mal intencionados. Que o aparato tecnológico estreite as relações entre os pares e entre a tropa e população civil.

Meu reconhecimento pela batalha de cada dia e minha esperança de que a Comunicação seja contundente, de fato, para a construção de relações mais igualitárias.

## AGRADECIMENTOS

Em 2014, iniciei um trabalho como Analista de Comunicação na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. Assisti ao movimento embrionário advindo da participação do *WhatsApp* nas interações. Como já fazia parte dos grupos, conversei com policiais apresentando a proposta de participarem de uma pesquisa. Assim, dois anos previamente à entrada no PPGCOM/UERJ foi iniciado o envio de questionários e o recolhimento de dados. Antes do começo formal do mestrado, escolhi deixar a PMERJ. Quando voltei à Coordenadoria de Comunicação, como pesquisadora, fui muito bem recebida pelo novo coordenador, major Ivan Blaz, que forneceu as informações e documentos necessários. Ao longo da pós-graduação, transformei artigos em audiovisual, disponibilizado no meu blog<sup>1</sup> para que os policiais entendessem o universo da academia e se aproximassem da proposta. Meus sinceros agradecimentos ao coronel Rogério Figueredo, à jornalista Roberta Trindade e, principalmente, a todos os policiais que anonimamente participaram tornando esta pesquisa viável.

Meu obrigada aos colegas de PPGCOM, em especial à querida Vanessa Freitas. Os agradecimentos estendem-se a todos os professores, com destaque à banca: Letícia Matheus, Marcelo Castañeda, Fátima Régis e Simone Orlando.

À Deus e às mulheres mais próximas e inspiradoras: Telma Veroneze, exemplo de independência; Louise, tão jovem cientista da FAPERJ, por ensinar-me a manter o entusiasmo em querer saber; Maria Eduarda, que tem o ímpeto de acreditar em si por mais ilógicas que pareçam suas verdades ao restante do mundo; Dona Rosa, minha sogra e apoiadora incondicional. Ao Ricardo, meu marido, por tantas conversas inteligentes. Vocês são a motivação para que eu deseje colaborar para entendermos e melhorarmos o mundo em que vivemos, em transformação veloz e necessitado de um olhar mais atento, em tantos aspectos.

---

<sup>1</sup> [www.averoneze.blogspot.com](http://www.averoneze.blogspot.com)

## RESUMO

VERONEZE, Aline Berriel. Registro, interação e *accountability*: O *WhatsApp* na comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. 2018. 189 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação de Comunicação Social -UERJ, 2018.

A pesquisa investiga o impacto da introdução de ferramentas de comunicação em rede, como os aplicativos de celular, em uma organização pública. O objetivo é analisar o caso específico da participação do *WhatsApp* na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, uma corporação de alto interesse midiático e que interfere diária e profundamente na dinâmica social das cidades. O argumento central se subdivide em três eixos: o impacto do advento do aplicativo na tropa; entre os comandantes e suas relações com outros policiais, imprensa e sociedade civil e, por fim, os desafios que o actante impôs à gestão da informação pela corporação e demais instâncias de poder da Secretaria Segurança Pública do Estado. A hipótese é que novas práticas comunicacionais têm possibilitado o encontro de brechas para fala em uma estrutura tão marcada pela interdição da expressão, própria ao *ethos* militar. Se o *WhatsApp* concorre para o encontro de espaços de manobra na hierarquia castrense, estaria viabilizando que, em situações pontuais, ocorresse a horizontalização do discurso entre a corporação e os diferentes atores sociais, conduzindo a novas possibilidades de distribuição de poder. Que alterações no fluxo comunicacional da PMERJ podem ser constatadas a partir da participação do aplicativo? Como a mudança no aparato de comunicação pode impactar nas relações da instituição que é depositária legal do uso da força pelo Estado? De que modo o aplicativo em questão também tem sido apropriado pela corporação? Essas são algumas das perguntas que norteiam a pesquisa. Foram investigados os rastros das interações que envolvem o *WhatsApp*, os policiais e seus públicos, a fim de identificar novos padrões de movimentação na rede corporativa e seu impacto na força dos vínculos, nas condições e no modo de trabalho tanto da Coordenadoria de Comunicação como da PMERJ como um todo. A opção pela base teórico-metodológica da sociologia das associações, mais especificamente pela Teoria Ator-Rede, de Bruno Latour, leva a uma descrição minuciosa das rotinas das quais o actante participa, 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 conseqüentes apropriações de poder advindas das conexões estabelecidas.

Palavras-chave: Comunicação organizacional. Novas tecnologias. Materialidades da comunicação. Teoria Ator Rede. *WhatsApp*.

## ABSTRACT

VERONEZE, Aline Berriel. Registration, interaction and accountability: The WhatsApp in the communication of the Military Police of the State of Rio de Janeiro. 2018. 189 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação de Comunicação Social -UERJ, 2018.

The research investigates the impact of introducing networking tools, such as mobile applications, into a public organization. The objective is to analyze the specific case of WhatsApp participation in the Military Police of the State of Rio de Janeiro, a corporation of high media interest and that interferes daily and deeply in the social dynamics of cities. The central argument is subdivided into three axes: the impact of the advent of the application on the troop; between the commanders and their relations with other police officers, the press and civil society, and finally, the challenges that the actant imposed on the management of information by the corporation and other instances of power of the State Public Security Secretariat. The hypothesis is that new communication practices have enabled the meeting of gaps for speech in a structure so marked by the interdiction of expression, proper to the military ethos. If the WhatsApp competes for the meeting of maneuver spaces in the military hierarchy, it would be possible that, in specific situations, the horizontalisation of the discourse between the corporation and the different social actors occurred, leading to new possibilities of power distribution. What changes in PMERJ's communication flow can be seen from the participation of the application? How can the change in the communication apparatus affect the relations of the institution that is the legal depository of the use of force by the State? How has the application in question also been appropriated by the corporation? These are some of the questions that guide the research. Traces of interactions involving Whatsapp, police officers and their audiences were investigated in order to identify new patterns of movement in the corporate network and their impact on the strength of the links, conditions and work mode of both the Communications Coordination and PMERJ as a whole. The choice of the theoretical-methodological base of the sociology of associations, more specifically by the Actor-Network Theory, by Bruno Latour, leads to a detailed description of the routines of which the actant participates, working less as defining the communicational status of the institution and more as a map of relations, in order to open the way for the understanding of the consequent appropriations of power arising from established connections.

Keywords: Organizational communication. New technologies. Materialities of communication. Network Actor Theory.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01:	Escolta da chegada da Família Imperial Portuguesa ao Rio de Janeiro .....	40
Figura 02:	Policiamento ostensivo urbano no Rio de Janeiro – Brasil Colônia ...	42
Fotografia 01:	Policiais Militares participam da Revolução Constitucionalista .....	44
Fotografia 02:	Coronel Carlos Magno Nazareth Cerqueira .....	46
Fotografia 03:	Manifestação no Rio de Janeiro contra auto de resistência .....	50
Figura 03:	Charge sobre ação da PMERJ em UPP no Dia das Crianças .....	58
Figura 04:	Esquema botânico de rizoma.....	86
Figura 05:	Representação de raiz pivotante axial .....	87
Fotografia 04:	30º BPM anuncia número de <i>WhatsApp</i> em frota de ônibus .....	115
Figura 06:	Arte de divulgação do número de <i>WhatsApp</i> do 8ºBPM nas redes sociais .....	116
Figura 07:	Notas publicadas no <i>site</i> da PMERJ .....	128
Fotografia 05:	Instrução da PMERJ sobre no erro registro fotográfico de material apreendido .....	134
Fotografia 06:	Instrução da PMERJ sobre novo padrão para registro fotográfico de apreensões .....	135
Fotografia 07:	Instrução da PMERJ para registro fotográfico com identificação do Batalhão.....	136
Figura 08:	PMERJ desmente boato em publicação no <i>Twitter</i> .....	143
Figura 09:	Divulgação do <i>WhatsApp</i> da Corregedoria da PMERJ .....	145
Figura 10:	Mensagem final do vídeo ‘Cem mortos na PMERJ’ .....	151

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Significados dos símbolos do <i>WhatsApp</i> .....	35
Quadro 02: Ranking do salário de Policiais Militares 2012 .....	56
Quadro 03: Ranking Salarial PMs 2017 .....	57
Quadro 04: Perfil dos grupos de <i>WhatsApp</i> na PMERJ .....	69
Quadro 5: Relatório de alcance da <i>fanpage</i> Jacarepaguá online.....	108

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01:	Ranking do uso de aplicativos de mensagens em <i>smartphones</i> .....	38
Gráfico 02:	Pessoas mortas pela PMERJ de 2007 a 2016.....	51
Gráfico 03:	Policiais mortos em serviço entre 2007 e 2016.....	53
Gráfico 04:	Evolução da frequência das interações por grupo de <i>WhatsApp</i> da PMERJ.....	72

## LISTA DE SIGLAS

CCOMSOC -	Cordenadoria de Comunicação Social
DGE -	Diretoria Geral de Ensino
DGS -	Diretoria Geral de Saúde
DP -	Delegacia de Polícia Civil
IBGE -	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISP -	Instituto de Segurança Pública
OCDE-	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PCERJ -	Polícia Civil do Estado do Rio De Janeiro
PMERJ -	Polícia Militar do Estado do Rio De Janeiro
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNSP -	Plano Nacional de Segurança Pública
PNUD -	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PRONASCI -	Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania
SESEG -	Secretaria de Segurança Pública
UPP -	Unidade de Polícia Pacificadora

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
1	<b>MAPEANDO O CENÁRIO SOCIOTÉCNICO</b> .....	27
1.1	<b>A tecnologia como parte dos processos cognitivos</b> .....	29
1.2	<b>Gramaticalidade do meio</b> .....	33
1.3	<b>As bases históricas do <i>ethos</i> policial</b> .....	39
1.3.1	<b><u>O cenário contemporâneo da PMERJ</u></b> .....	48
2	<b>NOS RASTROS DA TROPA</b> .....	60
2.1	<b>As interações como mecanismo de empoderamento</b> .....	67
2.2	<b>O <i>WhatsApp</i> como agente mobilizador na micropolítica do poder na PMERJ</b> .....	77
3	<b>NOS RASTROS DOS COMANDOS</b> .....	85
3.1	<b>Performances e vínculos entre comando e tropa</b> .....	92
3.2	<b>Explorando as conexões de laços fracos</b> .....	102
3.3	<b>O <i>WhatsApp</i> a serviço da aproximação com a população</b> .....	109
4	<b>NO RASTRO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PMERJ</b> .....	120
4.1	<b>O impacto da participação do <i>WhatsApp</i> na Coordenadoria de Comunicação Social</b> .....	127
4.2	<b>Registros, interação e compartilhamento como ação política por <i>accountability</i></b> .....	144
	<b>CONCLUSÃO</b> .....	153
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	164
	<b>APÊNDICE A – Entrevista Coordenador de Comunicação Social, Major Ivan Blaz</b> .....	177
	<b>APÊNDICE B – Entrevista Comandante Figueredo, por telefone</b> .....	183
	<b>APÊNDICE C – Entrevista Jornalista Roberta Trindade, por <i>WhatsApp</i>, em 16 de novembro de 2017</b> .....	186
	<b>ANEXO A - Boletim proíbe uso de <i>smartphones</i></b> .....	189

## INTRODUÇÃO

Deixar que esse jogo adormeça significaria estimular as formas de dominação daqueles que têm "o poder", ou entregar o espaço àqueles que reduzem a questão do poder à luta de classes.

*Foucault, 2011*

Há dois milhões e meio de anos estamos transformando nosso cotidiano e nossos processos cognitivos a partir da inserção de atores tecnológicos nas dinâmicas. Nossos antepassados descobriram modos de utilizar pedras como ferramentas rudimentares e, a partir desta nova relação com alguns elementos do meio, transformaram não apenas o trabalho, a caça, mas também a si, a sua própria humanidade. Os artefatos levavam a novos modos de relacionar com a presa, com o outro, consigo e com o mundo. Das ferramentas mais básicas às sofisticadas, os meios materiais fizeram parte da evolução no modo de execução das atividades laborais e das dinâmicas de formação e singularidade tanto dos sujeitos quanto de organizações.

As mudanças advindas desse processo ganharam velocidade e a aceleração tem sido cada vez maior com o desenvolvimento de novos *softwares* e *hardwares*. O mundo converteu-se em uma aldeia global, as fronteiras de tempo e espaço estão sendo permanentemente redefinidas. Criou-se um conjunto de condições, que incluem a reorganização de conhecimentos e práticas sociais que levam “à alteração das capacidades cognitivas, desejantes e produtivas” do sujeito e do coletivo (CRARY, 2012).

Se “jamais fomos modernos” (LATOURE, 1994), como outrora considerou-se, precisamos lidar com o fato de que somos contemporâneos. Temos necessidades, habilidades e interagimos de modo bem distinto de tempos remotos. Um processo de transformações velozes e permanentes. Não se trata de argumentar que dispositivos transformem seus usuários, apenas pelo fato de existirem, mas de reconhecer que um conjunto de fatores constitui historicamente novos observadores, novos cidadãos, que participam de redes complexas.

Apesar de a materialidade impactar diversos aspectos da vida social, no aspecto laboral a inovação constante tem como consequência o aumento da velocidade com que profissionais precisam rever suas funções e empresas mudam o modo de operação. Neste contexto, muitas atividades profissionais tiveram seus processos radicalmente transformados, exigindo adaptação tanto dos detentores dos bens de produção, quanto da força de trabalho. Esquivar-se da inovação tende a ser fatal para os indivíduos e para as corporações. Ignorar as novas tecnologias não é uma opção para as instituições públicas e privadas, sob pena de que vejam suas atividades fins comprometidas. O filósofo Mario Sérgio Cortella sintetiza essa necessidade contínua de atualização ao dizer “que não há lugar marcado no futuro, nem para profissionais, nem para empresas” (CORTELLA, 2017). Entretanto, será que essa afirmação é válida para instituições que fazem parte da estrutura do Estado? Ou, por supostamente terem um lugar reservado no futuro, dentro do aparelho estatal, não colhem os dividendos por procrastinar mudanças que fluem em outros setores com maior agilidade e naturalidade?

Em diferentes países, os robôs já agem como atendentes virtuais e mediam a comunicação entre empresas e seus públicos. Não são mais apenas ferramentas, meio material de envio de dados, como eram considerados no modelo matemático que definiu a comunicação nos primórdios de seus estudos. São ativos em interagir e no desempenho de tarefas. Afetam o resultado final da comunicação e não devem ser desconsiderados como atores, ou, como nomeia Latour (2012), actantes ou atuantes.

A necessidade de atualização constante não se restringe às pessoas jurídicas, também ocorre em nível individual. Nos Estados Unidos, determinadas incumbências dos advogados vêm sendo realizadas por um programa de computação chamado Ross. Segundo informações do jornal *The Globe and Mail*, “o software Ross faz as indicações legais, até com maior eficiência que a atuação humana”. Seu programador, Andrew Arruda, explica que Ross trabalha tomando como base uma peneira de milhares de documentos legais, estatutos e casos já julgados para fornecer uma resposta. O resultado do trabalho de Ross inclui citações legais, sugestão de artigos para leitura e, até mesmo, um cálculo de um nível de confiança para ajudar advogados na fase de defesa presencial. “Ross é uma plataforma de computação cognitiva. Ele aprende a partir de interações passadas, o

que significa que suas respostas vão crescer para que se tornem, a cada uso, mais precisas”, afirma Andrew Arruda (THE GLOBE AND MAIL, 2015, *on-line*).

Tal como Ross, quando o indivíduo experimenta novas experiências, ele acessa outras ferramentas, aumenta seu repertório, desenvolvendo-se cognitivamente. A tecnologia tem impulsionado essas experiências entre atores humanos e não humanos.

Telefones celulares com internet e aplicativos tornaram-se artefatos de comunicação e de registro muito usuais no cotidiano de grande parte da população mundial,<sup>2</sup> literalmente 'presentes' durante a realização da maioria das atividades rotineiras. São tangíveis aos nossos corpos, instituem dinâmicas que participam e transformam os processos cognitivos. Tais aparelhos e os recursos que disponibilizam impactam modos de dizer, de interagir e de relacionar, inclusive na construção de sentido e na aquisição de capital social (MEDINA FILHO, 2015, p. 97-120).

No Estado do Rio de Janeiro, as dinâmicas de comunicação na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), têm passado por alterações a partir de interações que acontecem com a participação do aplicativo *WhatsApp*. Atualmente, o *software* é uma das principais ferramentas de comunicação de policiais, cidadãos e jornalistas. É usado tanto como ferramenta de trabalho, quanto para fazer registros e denúncias de interesse dos indivíduos. A popularização do uso desta tecnologia e seu emprego como fonte nos considerados 'meios de comunicação de massa'<sup>3</sup> inauguram um fluxo de dados muito diferente do estabelecido na tradicional 'ecologia das mídias'<sup>4</sup>. Outrora, a lógica da comunicação de massa consistia no

---

<sup>2</sup> Cento e vinte e cinco milhões de brasileiros afirmam que utilizam celular e muitos deles possuem mais de uma linha, já que a Anatel 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, revela que, desde 2014, o uso do telefone celular ultrapassou o uso do computador para acesso à internet nas residências. Isso significa dizer que estamos acompanhados pelos celulares e, muitas vezes, conectados à internet em tempo integral (IBGE, 2016).

<sup>3</sup> Os veículos de comunicação fluminenses instituíram o aplicativo como meio oficial de recepção de informações, principalmente para denúncias, incentivando o envio de texto, áudios, fotos e vídeos para o número de *WhatsApp* das redações.

<sup>4</sup> Os meios de comunicação são considerados, como parte de um ecossistema, de produção, circulação e consumo de informação, nomeado metaforicamente de 'ecologia das mídias'. Nos estudos iniciais, considerava-se que eles desempenhavam o papel preponderante de emissão de dados ao grande público consumidor/receptor. Com a criação da *Media Ecology Association*, em 2000, e a institucionalização da metáfora 'Ecologia dos Meios', essa cadeia de produção e consumo



envio de dados de um para muitos. O público, considerado prioritariamente receptor, agora alimenta os veículos, participa da elaboração das pautas e do registro, movimento que corrobora com a afirmação de Henri Jenkins, de que “se o trabalho de consumidores de mídia já foi silencioso e invisível, os novos consumidores são agora barulhentos e públicos” (JENKINS, 2008, p. 40), produzindo uma comunicação de base mais horizontalizada.

O aplicativo *WhatsApp* interage de modo próprio com cada um dos atores da rede da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, ora como mediador, ora como intermediário das associações (LEMOS, 2013, p. 34-60). A proposta deste estudo é mapear esta teia de relações e seguir os rastros de grupos de atores, a fim de constatar mudanças nas relações. Buscamos nas conexões entre os grupos que envolvem a PMERJ, compreender o impacto das interações via aplicativo na responsabilização da corporação. É objetivo específico da pesquisa a identificação das dinâmicas resultantes das conexões entre os atores que participam dos grupos de *WhatsApp*, que envolvem interação e compartilhamento das mais diversas mensagens de promoção ou ataque à face institucional. O aumento do fluxo das informações possibilitado pelo aplicativo alterou as relações entre tropa, comando e sociedade? Se esta for a constatação, de que modo estes resultados parciais de períodos de estabilizações<sup>5</sup> nas controvérsias afeta as relações de poder? Há uma horizontalização, em situações pontuais, do fluxo comunicacional?

Os atores interagem em listas de envio e recebimento coletivo de mensagens chamados de ‘grupos de *WhatsApp*’. Entretanto, seguindo a metodologia da Teoria Ator-Rede, (originalmente, ANT) cabe esclarecer que este trabalho parte da premissa de que não existe um grupo (no aspecto sociológico da palavra grupo) fixo ou determinado, ao qual pertença certa categoria de atores.

Contraria-se aqui a previsão de Trivinho de que o desenvolvimento tecnológico 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’ (TRIVINHO, 2005, p. 63-78). Este advento de tecnologia tem sido acompanhado da democratização das ferramentas de

---

tem sido vista sob outras perspectivas. Um conceito mais atual sobre ‘Ecologia dos meios’ pode ser encontrado em RUBLESKI, 2013.

<sup>5</sup> Para Latour (2012, p. 49), não há um status definido de grupos, mas um movimento contínuo na rede de formação de um grupo, o que o autor trata como sua primeira fonte de incerteza na ANT. Os grupos são definições performativas de modos de existência.

comunicação, apontando para uma maior participação individual, grupal e institucional na rede, em interações, conexões intermitentes e descontinuadas, mas que acabam alavancando a aquisição de capital simbólico.

Parte-se do princípio apresentado por Fátima Régis, Raquel Timponi e Júlio Altieri (2015, p. 132-149) de que “a mente apoia-se fortemente no aparato sensório-motor (corpo) e nas interações do indivíduo com o meio (objetos técnicos e interações sociais)”. Constatado que as habilidades humanas estão apoiadas também nos objetos, potencializadores dos corpos e dos sentidos, estes passaram a receber destaque por pesquisadores como desenvolvedores de interações (LEMOS, 2013).

O pressuposto nesta pesquisa é que a participação do actante, o *WhatsApp*, nas relações que envolvem a PMERJ, tem impactado a forma de pensar, de planejar as ações de Segurança Pública e também o modo de operação da corporação, tanto no que tange à comunicação organizacional, quanto a rotinas da atividade-fim. A tropa e a população civil estão munidas de câmeras, conectadas à internet e compostas por sujeitos doutrinados nos princípios da ‘sociedade do espetáculo’<sup>6</sup> (DEBORD, 1997). A partir dessa constatação, propomos a seguinte reflexão: essa posse dos mecanismos de controle e vigilância por novos sujeitos teria o potencial de alterar as relações dentro de um sistema hierárquico tão resistente a mudanças?

O problema de pesquisa a ser enfrentado é o de identificar se as alterações no fluxo de comunicação advindas da participação do aplicativo seriam capazes de gerar mudança de posicionamento e de responsabilização da corporação quer com a tropa, com a imprensa ou com a população civil. Considerando a ação da materialidade, indagamos como a PMERJ e os policiais individualmente têm adaptado suas respostas à sociedade, seja por meio de um discurso, em uma nota oficial em retorno às cobranças dos veículos de comunicação ou no modo de atuar durante as operações policiais.

---

<sup>6</sup> Debord debruça-se sobre conceitos marxistas para debater, em ‘A sociedade do espetáculo’, a proletarianização do mundo e a debilidade espiritual resultante. O autor explica que esta sociedade se exprime através do espetáculo (1997, p. 11) e que o espetáculo é “uma relação social entre pessoas, mediatizada por imagens” (1997, p. 10). Tropa e cidadão contemporâneos filmam, fotografam e compartilham com naturalidade, como produtores do espetáculo que vivem e que encenam, de violência diária, que já dura dois séculos, conforme será exposto no decorrer deste trabalho.

Apesar da designação, para fins de estudo, da PMERJ como recorte da rede da qual o aplicativo participa, seguiremos as associações entre o *WhatsApp* e os diferentes atores, de dentro e fora do âmbito militar.

A maioria dos participantes das conversações desta pesquisa poderia ser enquadrada em um único grupo, de modo que qualificaríamos os policiais como se o treinamento militar que recebem os identificasse como um tipo específico de matéria social que a todos iguala. Assim, partiríamos para uma análise do comportamento do policial, como se a profissão definisse sua identidade plenamente. Entretanto, de modo completamente adverso, os indivíduos, companheiros de profissão, formam agregados sociais com variações de determinantes tais como singularidade, papéis e campos discursivos que, nas diferentes situações, apresentam formações grupais distintas, estabelecendo as conexões que lhes são mais pertinentes.

No embate por respostas, foram necessárias várias estratégias para percorrer essa rede complexa de conexões. Durante um ano, a autora da pesquisa realizou a observação participante, inserida no ambiente natural das interações. Atuava como analista de comunicação e participava das dinâmicas dos grupos de *WhatsApp* da corporação, como profissional e colega de trabalho, já que os coletivos de mensagens têm formações distintas, quanto à finalidade e tipo de vínculo. Foram necessárias pesquisas exploratória, explicativa e descritiva (quanto aos fins) e documental e bibliográfica (quanto aos meios) para compreensão de detalhes da materialidade e do histórico de desenvolvimento do aplicativo; para o resgate do histórico da formação do *ethos* na PMERJ e para constatação do alcance das interações extramuros da Polícia Militar. A pesquisa incluiu análises qualitativas de questões semiestruturadas apresentadas a um dos comandantes da PMERJ, coronel Rogério Figueredo; ao coordenador de comunicação, major Ivan Blaz e à jornalista Roberta Trindade. Membros da tropa integrantes de determinados grupos de *WhatsApp* receberam um questionário de entrevista aberta, enviado pelo aplicativo, sobre a participação do *WhatsApp* nas interações rotineiras entre pares, com o comando, a sociedade civil e a mídia (STUMPF, 2009, p. 62).

O primeiro capítulo é uma etapa de apresentações dos atores e dos contextos em que estão inseridos e abrange a descrição do ator tecnológico. São relatadas as características da materialidade e a circunstância em que o aplicativo foi desenvolvido. Tais particularidades são importantes porque permitem entender como os dados transformam-se em informação e como esta circula em redes

convergentes, quando este actante está em cena. É uma exposição dos aspectos técnicos do software, amparada em conceitos da Teoria das Materialidades (GUMBRECHT, 2010; PEREIRA, 2006).

Na sequência, há um resgate do histórico da Segurança Pública no Estado do Rio de Janeiro, cenário cuja compreensão é essencial para o entendimento das interações descritas nos capítulos seguintes. Esse panorama histórico é construído a partir de pesquisas bibliográficas e de buscas no Arquivo Nacional, com o objetivo de que o leitor tenha um panorama dos *ethes* que serviram como base para a construção das relações atuais entre a PMERJ e seus diferentes públicos.

No capítulo dois, dá-se início à exploração dos caminhos identificados na observação da teia de conexões das quais o aplicativo participa na corporação. A primeira trilha que será percorrida aborda a relação do *WhatsApp* com a tropa da PMERJ. A comunidade dos Policiais Militares do Rio de Janeiro possui inúmeros grupos de *WhatsApp*. Digo inúmeros pela impossibilidade de enumerá-los, tendo em vista que o movimento de formação e de exclusão de grupos é permanente e que o aplicativo garante o sigilo das informações que através dele circulam. Têm-se dentro da Polícia Militar do Rio de Janeiro, por exemplo, grupos formados por (i) policiais que se formaram juntos; (ii) policiais de uma determinada unidade; (iii) policiais e jornalistas; (iv) policiais e população civil de determinada unidade; (v) jornalistas da PMERJ com outras instâncias da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro; (vi) por policiais reunidos em prol de assuntos de interesse coletivo, além de tantos outros.

Até 2016, o aplicativo permitia a conexão entre 256 membros em um mesmo grupo. As mensagens enviadas são criptografadas. Para que indivíduos não participantes do grupo tenham acesso ao conteúdo, um dos integrantes precisa compartilhá-lo. Em um grupo com relações de forte comprometimento, sem vazamentos, não há formulação de provas via aplicativo. Não há como a justiça ou uma sindicância interna pedir a quebra de sigilo do conteúdo das mensagens.

Apesar da autora, por seu exercício profissional, ter participado dessas dinâmicas, com consentimento dos integrantes dos grupos e ter acesso ao teor das conversações, para fins da pesquisa decidiu-se que nenhum conteúdo das conversas entre policiais será exposto. Não nos interessa uma análise do discurso das mensagens trocadas, mas sim o caminho das interações e seus resultados. Os grupos são dinâmicos e estão sempre em formação. Há também grupos temporários

que duraram apenas o período de execução de determinada missão. Identificar uma formação, mesmo temporária, de um desses coletivos de mensagens violaria o anonimato proporcionado pelo aplicativo. É justamente esse anonimato que garante a possibilidade de fala, sem punições, dentro do aparelho de vigilância do Estado, de uma instituição que segue um rigoroso código de conduta militar.

Aliás, uma determinação publicada no Boletim da PMERJ de nove de outubro de 2015, tornou o uso de *smartphones* pela tropa, em horário de serviço, no policiamento ostensivo, proibido, a fim de que a intensa troca de mensagens não compromettesse a atenção dos policiais e, assim, a segurança<sup>7</sup>. Como o aplicativo já era essencial às dinâmicas de trabalho, logo foram publicadas novas orientações. O tom de advertência mudou e o policial foi instado a usar o aplicativo com critério, exclusivamente para finalidade laboral. De acordo com o porta-voz da corporação, desde 2016, a proibição foi suspensa, mas a própria Coordenadoria de Comunicação Social (CCOMSOC) informou que não consta a publicação dessa revogação.

Foi realizado um mapeamento em centenas de mensagens de grupos distintos de modo que chegamos a seis perfis mais comuns de agrupamento, divididos de acordo com a finalidade das interações e com a posição hierárquica dos integrantes. Para fazer tal classificação, optamos por distribuir questionários abertos a membros dos grupos selecionados, inquirindo sobre os usos que faziam do aplicativo. A resposta era voluntária e seria garantido o anonimato, conforme possibilita o Código de Ética dos Jornalistas e a Constituição Federal, quando preveem que o jornalista, por sigilo profissional, opte por não revelar suas fontes. Como o formulário foi compartilhado pelo aplicativo, não há como inferir o número exato de policiais que o receberam. Inicialmente, foram enviados a cento e cinquenta membros da tropa de diferentes patentes. No entanto, usamos, para efeito deste estudo, as respostas que melhor representam as dinâmicas que ocorrem entre os atores.

Ao longo da descrição do *corpus* empírico, são expostos conceitos como interações, capital social e *accountability*, tendo em vista que a nossa hipótese considera que o aumento da movimentação pela rede e da força dos laços são transformadores do fluxo de informação e geradores de novas demandas de postura

---

<sup>7</sup> Ver anexo A

e responsabilização para a corporação (GRANOVETTER, 1973; RECUERO, 2013; WEISZ & VASSOLO, 2004).

A tropa tem encontrado no aplicativo uma brecha para romper o silêncio tradicionalmente imposto pelo código de conduta militar em prol da garantia de seus direitos? Após acompanhar os rastros das interações e inquirir os atores sobre as intenções das mesmas, procurou-se por conteúdos publicados pelos veículos de comunicação fluminenses, entre 2014 e 2015, motivados pela dinâmica da qual o *WhatsApp* participa. As conversações entre os policiais e deles com jornalistas e veículos de comunicação tiveram repercussão na produção jornalística? Serão apresentados alguns dos resultados das interações encontrados nos jornais O DIA, EXTRA, UOL on line, Folha Política e em páginas de movimentos civis na internet. Essas publicações são indícios do resultado efetivo das alterações no fluxo comunicacional da tropa da PMERJ iniciadas com o aplicativo.

No terceiro capítulo, o foco recai sobre as ligações que os comandantes de unidades estabelecem com o *WhatsApp*, a tropa, a imprensa e a população. Podemos afirmar, pelas observações realizadas, que o advento do aplicativo mudou a dinâmica de interação das unidades com a CCOMSOC, dos comandantes com suas equipes e com a sociedade civil, como foi descrito nesta etapa do trabalho. Durante uma apreensão, prisão ou operação, os comandantes transmitem informação à Coordenadoria de Comunicação e aos jornalistas. Hoje, esse movimento envolve ligações telefônicas, o *WhatsApp* e redes sociais como *Facebook*, *Instagram* e *Twitter*.

Para compreender melhor esse fluxo de informações e como os comandantes utilizam suas conexões, optou-se agregar à análise das interações, nos grupos estudados, uma entrevista com o comandante de unidade com atividade mais intensa no aplicativo, durante o período da pesquisa: o coronel Rogério Figueredo, atualmente à frente do 18º Batalhão, que cobre a área de Jacarepaguá, Zona Oeste do Rio de Janeiro. Essa escolha foi referendada, mais tarde, pela corporação.

Na outra ponta da conexão, a fonte escolhida foi a jornalista com contato mais freqüente com os grupos, Roberta Trindade. Ela possui um *blog*<sup>8</sup> com mais de quatro milhões de acessos, mantém uma página de denúncias no *Facebook* e recebeu a maior condecoração do Estado, a Medalha Tiradentes, por seus serviços

---

8 <https://robertatrindade.wordpress.com>

prestados aos policiais militares do Rio de Janeiro. Hoje, boa parte do material divulgado por Roberta vem de interações com a participação do aplicativo.

Além dos grupos de interação entre comandantes e jornalistas, outra estratégia tem tornado o actante essencial à comunicação da PMERJ com a sociedade civil: o uso do *WhatsApp* para a ‘Polícia de Proximidade’. Mesmo durante a proibição do uso dos celulares pela tropa em horário de trabalho, alguns batalhões já utilizavam o aplicativo como uma ferramenta de comunicação “oficial” entre comandante, tropa e população. Divulgaram um número através do qual a população poderia enviar informações sobre a segurança local. Atualmente, praticamente todas as unidades criaram grupos de trabalho no aplicativo, mas a atividade nos grupos depende muito da iniciativa de cada comandante. Ouvir estes atores tem como objetivo identificar os problemas e as vantagens advindas do fenômeno comunicacional do qual o *WhatsApp* é um dos protagonistas.

Recentemente, a própria PMERJ aderiu oficialmente ao *software*, passou a divulgar um número de *WhatsApp* para incentivar a interação com a tropa, implementou a escuta entre os batalhões através do aplicativo e tem divulgado um número do aplicativo para denúncias à Corregedoria.

Esta apropriação da PMERJ é o foco do quarto capítulo, que pode ser definido como uma etnografia do trabalho na Coordenadoria de Comunicação Social, a CCOMSOC. Nesta etapa do trabalho, descreve-se a rotina em vigor durante o período de 2014 a 2015 e faz-se um comparativo com as novas dinâmicas, em 2017, instauradas a partir do novo cenário sociotécnico. Depois de descrever os protocolos da Coordenadoria de Comunicação, busca-se, por meio da análise das demandas dos jornalistas, das notas oficiais divulgadas pela PMERJ e das ações da corporação consequentes das demandas, entender como acontece a gestão da informação. Uma entrevista com o atual coordenador da CCOMSOC, Ivan Blaz, explicita como o aplicativo alterou rotinas, mudou a dinâmica de contato com a tropa, outras instâncias de poder dentro da Secretaria de Segurança, com a imprensa e a sociedade civil. Qual o impacto da mudança do fluxo comunicacional na elaboração de respostas à sociedade e quais os caminhos estratégicos da corporação no cenário sociotécnico vigente?

Com o uso do aplicativo, o número de demandas dos veículos de comunicação à assessoria apresentou enorme aumento, repercutindo na geografia organizacional, nos projetos da CCOMSOC, na rotina da corporação e na

comunicação com seus públicos. Em casos com maior repercussão na mídia, entre 2014 e 2015, as demandas diárias que geralmente eram de cinquenta *e-mails* e telefonemas de jornalistas à Coordenadoria de Comunicação Social, chegaram a 135, em um único dia.

Partindo dessas informações, foi feito um percurso metodológico que visa identificar o impacto das mudanças na comunicação na prática das atividades da PMERJ. A escolha da Teoria Ator-Rede (ou Sociologia das Associações) como metodologia, permite-nos seguir os atores, identificar as interações, sem quebrar o sigilo das fontes ou expor o conteúdo das mensagens. O protagonismo dos processos que envolvem actantes é o norte do caminho a ser percorrido. Essa escolha torna incoerente ter como parâmetro um sistema totalizante antropocêntrico, hermenêutico, excludente, que considere apenas a busca de sentido importante e que mantenha a hegemonia da interpretação. Não cabe aqui ter o meio material como instrumento técnico neutro (GUMBRECHT, 2010, p. 32). Também, de forma alguma, este estudo atém-se a qualquer tipo de determinismo, seja ele tecnológico ou de contexto social. A proposta é indagar sobre as condições, o lugar, o suporte e as modalidades de produção de sentido. Essas perspectivas somam 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, 2010; LATOUR, 2012).

O conceito de social empregado não se refere a uma característica natural ou uma qualidade das coisas, mas à situação na qual não há grupos, mas a formação dinâmica de grupos, em movimentos permanentes. Este enigmático fluido social é um cenário composto por relações políticas, econômicas, midiáticas e militares, em que o aplicativo estudado é mais um dos conectores entre os agentes de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro<sup>9</sup>.

É difícil imaginar o mesmo aplicativo *WhatsApp*, objeto desta pesquisa, horizontalizando a comunicação e reconfigurando as relações de poder dentro de uma instituição militar há algumas décadas. Durante um longo período, os

---

<sup>9</sup> Bruno Latour argumenta que os não humanos precisam “ser atores e não meras projeções simbólicas” e que “essa atividade não deve ser do tipo associado até hoje a coisas concretas e objetos naturais” (LATOUR, 2012, p. 29).



mecanismos de vigilância tiveram uso preponderante pela instituição policial (FOUCAULT, 1975). Agora, os agentes de segurança também são alvo destes dispositivos. Câmeras de celulares por todos os lados registram pormenores das operações policiais. O aplicativo, com suas possibilidades de documentação e compartilhamento, ferramenta tanto a tropa, a corporação, quanto o cidadão. Será que a visibilidade total que o aplicativo possibilita altera o modo de operação de uma polícia conhecida por atirar primeiro e perguntar depois? O registro constante por foto e vídeo e o acesso da população e da tropa diretamente com os veículos de comunicação levariam a uma maior responsabilização da corporação? Como um novo modo de se relacionar, de pensar e de se comunicar pode alterar as estratégias individuais e corporativas de atuação durante o policiamento ostensivo?

Uma exploração sobre os trabalhos acadêmicos que tratam de Comunicação e Segurança revela um grande interesse dos pesquisadores sobre a cobertura noticiosa do crime e sobre representações sociais a partir de questões da Segurança Pública. Os trabalhos mais recentes abordam o papel da mídia na construção dos discursos ligados à Segurança e, especialmente, à estratégia de pacificação, adotada nos últimos anos pelo Estado do Rio de Janeiro. Nestas pesquisas, trata-se de modos de persuasão, de narrativas elaboradas com finalidade de atender a grupos de interesses específicos, da construção do discurso de segurança (CASTRO, 2015; PORTO, 2009; RAMOS, 2007). Muniz Sodré (2002) também aponta a estratégia das mídias em apelar para o grotesco, em busca de audiência, divulgando imagens muitas vezes originárias de questões da Segurança Pública.

As matérias jornalísticas sobre Segurança Pública têm importância para evidenciar o resultado das interações entre tropa e imprensa, mas não são o foco deste trabalho. Nos noticiários, a violência e a criminalidade são usadas como argumento, como armas políticas do jogo do poder. Aqui, a produção jornalística é um indício da força das interações, do alcance de determinada rede. O noticiário de segurança é parte da consequência da mudança no fluxo comunicacional estudado. Em busca de conhecer melhor este movimento, partimos no sentido contrário, o sentido dos rastros, nos quais as matérias publicadas são resultado de interações, indícios do encontro e da produção de brechas dentro da corporação, do uso deste espaço e de suas consequências.

Entre os pesquisadores da área de Comunicação Social, o *WhatsApp* tem sido objeto de investigações a respeito de sua aplicação no jornalismo digital e cidadão (DE FIGUEIREDO; SAUDINO, 2015), da interação entre a população e os veículos de massa (GERK, 2014), sobre as redes sociais virtuais e as dinâmicas da internet (LIMA, 2016), apenas para citar alguns. Há ainda, no âmbito do mundo corporativo, estudos que evidenciam os resultados do incremento das conversações a partir do uso do aplicativo. É o caso, por exemplo, da pesquisa de Friggi, que aborda o uso do *software* no planejamento estratégico e na internacionalização das confecções em Palmeiras das Missões, município gaúcho com 35 mil habitantes<sup>10</sup> (FRIGGI, 2016).

Procurando pesquisas que tenham seu *corpus* ligado ao aplicativo *WhatsApp*, é possível encontrar um número considerável de estudos acadêmicos em diferentes áreas, por todo o mundo, apesar desta ser uma tecnologia recente. O *WhatsApp* tem alcançado tanta fama no âmbito acadêmico quanto conquistou entre os usuários brasileiros. A grande maioria dos trabalhos tem como tema central o uso do *software* na educação e esmiúça suas possibilidades na otimização do ensino, como no caso dos estudos sobre os resultados de aprendizagem nos métodos em que o *WhatsApp* tem protagonismo, ou mesmo as consequências das interações tão frequentes via aplicativo no uso da língua. São muitas e interessantes as experiências narradas (ABUREZEQ; ISHTAIWA, 2013; BOUHNİK; DESHEN, 2014; CHIPUNZA, 2013; HONORATO; REIS, 2014; KAIESKI *et al* 2015). Contudo, há investigações em diversas outras áreas, especialmente ligadas a mecanismos de controle: sobre o uso do aplicativo para a diminuição dos fatores de risco cardiovasculares em pessoas idosas, como ferramenta de controle da dieta alimentar e do tabagismo (CHEUNG *et al*, 2014) e até do uso do aplicativo como auxiliar na elaboração dos relatórios de diagnóstico por imagem (FERREIRA, A. *et al*, 2014).

A pesquisa que mais se aproxima da temática proposta neste trabalho, unindo o *WhatsApp* e a PMERJ, vem de dentro da corporação (SILVA, A., 2016). O major e pesquisador Alexander Batista da Silva, mestrando da Fundação Getúlio Vargas, abordou a utilização do aplicativo pela Polícia Militar do Rio de Janeiro para o policiamento de proximidade. Seu enfoque foi o potencial do aplicativo na interlocução com a sociedade. Alexander buscou em empresas o referencial para a

---

<sup>10</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo 2015.

possibilidade de tornar os usos pontuais do *WhatsApp* em unidades específicas em uma estratégia corporativa e concluiu reconhecendo que a modernização na corporação militar esbarra em muitos desafios.

Como as formigas da Teoria Ator-Rede, esta proposta pretende percorrer os caminhos que levem a entender as pontuais inversões do fluxo comunicacional dentro do aparelho estatal, com um olhar que considera tanto a técnica, quanto a tropa, o cidadão civil e os jornalistas, mais do que peças dessa engrenagem: atores essenciais em um período de instauração de novas dinâmicas de relacionamentos e de poder, das quais não se pode fugir.

Trata-se de uma pesquisa galgada nas relações estabelecidas no novo cenário sociotécnico, muito diverso daquele no qual a Polícia Militar construiu suas bases no início do século dezenove. Ao cruzar os dados da pesquisa de campo e da pesquisa bibliográfica, a proposta é ampliar as discussões a respeito de como os actantes possibilitam a aquisição de capital social, a produção de novos sentidos e no que resultam, quanto à responsabilização das corporações no serviço prestado à sociedade. A intenção é identificar os mecanismos que viabilizam a participação do aplicativo na dinâmica de construção e desconstrução do discurso organizacional, na quebra da hierarquia historicamente estabelecida e em dar voz à população em geral.

Através das conversações, os grupos conhecidos tradicionalmente como minorias ganham a força de sua rede. Raquel da Cunha Recuero (2012d, p. 26) explica que as redes sociais possibilitam o acesso e a construção de capital social, a legitimação ou o ataque à face, formam laços fracos e fortes. Tal transformação precisa ser analisada à base de um olhar da sociologia da tradução para sujeitos híbridos (LEMOS, 2013, p. 48). Serão abordados conceitos a respeito da força dos laços e sua importância para as relações (GRANOVETTER, 1973; WEISZ; VASSOLO, 2004). Novos observadores e novos aparatos, humanos e não humanos, estão sendo considerados nesta pesquisa como atores, tradutores, comunicadores, mediadores, em uma rede em constante formação de grupos.

É Foucault (1979) quem nos inspira a discutir as relações de poder e a construção de verdade. Guattari (2006) também nos convida a pensar a micropolítica. Há antigas questões - sobre poder, discurso e vigilância - engendradas em novas proposições, suscitadas pelo advento de tecnologias. Por fim, existe a expectativa de que humanos e não humanos convertam as distâncias espaço-

temporais menores em mudanças sociais das quais a maioria da população, especialmente a brasileira, necessita com tanta urgência.

De acordo com os dados do Instituto de Segurança Pública (ISP) e conforme afirmação do ex-Comandante Geral da PMERJ, coronel Pinheiro Neto, as estratégias de segurança empregadas no Rio de Janeiro, mesmo as exitosas, não têm tido continuidade. Após analisar um relatório das iniciativas implementadas da corporação, Cel. Pinheiro Neto concluiu que “... todos os bons projetos da Polícia Militar haviam sido deixados de lado” (VIVA RIO, 2015, p. 9).

A pretensão desta pesquisa é usar da descrição (LATOURET, 2012a, p. 170) para abrir as caixas-pretas deste processo e des-cobrir, tirar o véu, desvendar, os modos de interação no cenário disciplinar ‘contemporâneo’. Que esta seja uma de muitas novas problematizações, novas buscas, que contribuam para ampliar a participação daqueles que vêm sendo desfavorecidos historicamente e que se construa, com efetividade, políticas de Segurança Pública no Estado do Rio de Janeiro.

## 1 MAPEANDO O CENÁRIO SOCIOTÉCNICO

Os limites da minha linguagem denotam os limites do meu mundo.

*Ludwig Wittgenstein, Tratado Lógico-Filosófico, 1921*

Entender a linguagem do aplicativo e o contexto em que as conversações acontecem é essencial para a compreensão do impacto das dinâmicas nas relações das quais o *WhatsApp* participa. Ter uma imagem clara da concepção de rede também colaborará para melhor compreensão das explanações seguintes desta pesquisa.

A ideia de rede vem da Antiguidade, evocada pelas rendas, pela atividade das tecelagens. Esta concepção de uma trama, representada pela imagem de fios que se entrelaçam, foi utilizada pelas ciências biológicas para explicar a irrigação sanguínea, o funcionamento interdependente dos órgãos, a performance cerebral, a constituição da pele, entre outras complexas estruturas. É através da rede que elementos distintos são interligados e assumem seus papéis na realização de um projeto maior, de composição de determinada estrutura, quer seja ela uma peça de vestuário, um objeto tecnológico, um corpo ou uma sociedade. Um exemplo deste sentido do termo rede pode ser observado na descrição do cérebro feita por Descartes, por volta de 1660:

...é preciso saber que as artérias, depois de serem divididas em uma infinidade de pequenos ramos e de comporem esses pequenos tecidos que estão estendidos como tapeçarias no fundo das concavidades do cérebro se parecem (...) há um grande número de pequenas redes parecidas, que começam todas a se separar umas das outras (DESCARTES, 1988, p. 441).

Os estudos de François Dagognet<sup>11</sup> sobre as formas, os delineamentos, em especial dos cristais, definiram a rede não como uma estrutura natural, mas com uma técnica autônoma, uma ciência das formas, que pode ser construída. Nas décadas seguintes, muito se erigiu baseado neste conceito. As redes foram

---

<sup>11</sup> Para Dagognet, o filósofo deveria ser substituído pelo 'filomorfo', cujo objetivo não é ter do mundo uma sofia, mas o de aprender da superfície das coisas as ligações complexas e propriedades do ser manifestas no aparecer fenomênico.

empregadas para triangulação de espaço e aplicadas a estruturas diversas, como o mapeamento das estrelas, pesquisas geográficas e estratégias militares. Com o trabalho dos engenheiros, a rede materializou-se em linhas de telegrafia e estradas, estruturas que esboçavam as grandes rupturas com a tradicional relação com tempo e espaço que estariam por vir através das novas redes.

A malha, que dava forma a rodovias e mapas, inaugurava um controle mais efetivo de fluxos de mercadorias, de pessoas e de pensamentos. Uma vez reconhecida e nomeada, a relação em rede também foi estrategicamente utilizada por aparelhos ideológicos para promover modificações na sociedade: manter, aumentar ou diminuir distâncias entre indivíduos, de acordo com propósitos políticos, econômicos e culturais específicos. Curiosamente, na contemporaneidade, a rede, que inicialmente propiciou o controle e o direcionamento dos fluxos, tem viabilizado a redução do monopólio do conhecimento e permitido a criação de novos espaços de manifestação (INNIS, 2011, p. 67-285).

Em uma dimensão mais filosófica do termo rede, Claude-Henri de Saint-Simon usou-a como metáfora para uma 're-ligação' social, uma religião centrada na contradição como essência. Nessa proposição, estados opostos como sólidos e fluidos mantêm o movimento do organismo social, configurando tanto o lugar visível, quanto os vínculos invisíveis. Tal definição é muito pertinente a este estudo, já que tratamos de uma rede de comunicação que abrange tanto a estrutura física da mediação - que facilita, promove e motiva interações, quanto da inauguração da possibilidade de articulação de indivíduos com interesses convergentes, sendo 're-ligados'. A rede estaria se desdobrando do plano material para o simbólico, o que leva a questionar se, no contexto da PMERJ, a constatação da instauração de novas dinâmicas comportamentais visíveis não evidenciaria mudanças nas engrenagens militares invisíveis, nos jogos de poder dos quais os atores participam.

Pelas tramas da rede, o entrelaçar de fios compõe a veste, as células formam órgãos, os corpos organizados agem sobre o ambiente, os indivíduos descobrem possibilidades de cobrir territórios e movimentar-se em torno de objetivos comuns. Mais recentemente, a rede também tem sido definida como o "próprio movimento associativo que forma o social", "o próprio espaço-tempo, em movimento, criados nas associações" (LEMOS, 2013, p. 53,54).

A rede tem funcionado como o meio vital do jogo político e, conseqüentemente, parte do processo histórico de criação de um novo tipo de

sujeito. Como se desenvolve a micropolítica (FOUCAULT, 1979) que sustenta o estado de dominação e que tem a rede como meio? Esta pesquisa é uma busca por rastros que ligam os sujeitos de uma rede específica, a da PMERJ, a fim de conhecer como acontece o movimento com potencial transformador.

Partimos do princípio de que o aplicativo participa do movimento na rede a partir da apropriação que os outros atores fazem da sua linguagem. O software é, ao mesmo tempo, um lugar em que as interações acontecem, um veículo através do qual a mensagem é enviada e também um mediador que leva o indivíduo a determinadas ações, a formas específicas de dizer e de receber o conteúdo das conversações. Ignorar aspectos da linguagem traz limitações inclusive conceituais à comunicação. Devido à importância de dominar essa linguagem do meio, tanto para fazer parte dessa rede, quanto para entender o que ocorre nela, apresentaremos a seguir os detalhes da materialidade do *WhatsApp*, a história que motivou o desenvolvimento desta tecnologia e as características peculiares que possibilitam que sua participação na comunicação da PMERJ seja tão contundente.

As interações que seguiremos acontecem em um ambiente: o do aplicativo de comunicação *WhatsApp*, no contexto específico da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro. Este é um cenário tão peculiar que julgamos necessário introduzir o leitor à atmosfera das interações. Com este fim, apresentamos um histórico da trajetória da formação da Polícia Militar, que colabora para a compreensão dos *ethes* que envolvem os atores, do meio vital em que as relações descritas na sequência acontecem. O mapeamento da linguagem do meio e o resgate da evolução histórica da corporação pretendem abrir caminho para a compreensão das conseqüentes apropriações de poder advindas do cenário sociotécnico.

### **1.1 A tecnologia como parte dos processos cognitivos**

Uma vez que nosso objeto empírico é a atividade gerada no aplicativo *WhatsApp*, é necessário, primeiro, apresentar o conceito sobre este aparato com o qual estamos operando e também quais são os arranjos midiáticos (PEREIRA, 2012) dos quais participa. Afirmar a participação do aplicativo já evidencia que o tomamos como um agente, um actante ativo nos processos, mas o qual muitas

vezes só ganha destaque perante alguma anomalia: quando a conexão da internet é interrompida e a mensagem não é entregue; quando o aplicativo é suspenso pela Justiça ou quando sua configuração tecnológica não suporta determinado tipo de extensão de arquivo para envio como anexo, impossibilitando o compartilhamento, é que se atenta para os aspectos materiais que envolvem a rede de conexões.

Mais do que um papel, que leva uma mensagem de um emissor a um receptor, como seria um bilhete, por exemplo, o software tem particularidades que ampliam as possibilidades de comunicação, mas também que reduzem, que participam de processos cognitivos, que nos levam a dizer de tal modo e não de outro, que distribui ou limita a informação de diversos modos. Além disso, os objetos protagonizaram lutas acadêmicas em que lhes atribuíram vários níveis de reconhecimento: alguns pesquisadores os mantinham como ferramentas sem grande importância na produção de conteúdo e de sentido, outros defendiam que eles eram determinantes dessa produção.

A fim de que o leitor, nos capítulos seguintes, esteja focado nas dinâmicas que ocorrem na teia de relação da PMERJ, esclarece-se logo de início com que olhar nos voltamos para o aplicativo, que lugar ele ocupa e de que modo, assim como os humanos, os agentes tecnológicos podem transitar entre o protagonismo e o anonimato durante o processo. Aliás, quanto mais presentes, quando mais fundamentais se mostram, mais naturalizada a participação e menos percebidos são. Isso significa dizer que as pessoas deixam de estar conscientes de que são levadas por aspectos materiais a se posicionarem de determinado modo e não de outro.

Tais como as letras possibilitam a escrita, funcionando como unidades básicas de composição da mensagem, os aspectos formais dos meios caracterizam o modo de elaboração do conteúdo e afetam a construção de sentido. No início da primeira metade do século XX, Harold Innis (2011) já apresentava vários exemplos de como a materialidade dos meios vinha afetando a estruturação do conhecimento e do processo cognitivo na história da humanidade e apontava a emergência de novas tecnologias como responsável por alterações, entre outras, nas formas de sociabilidade.

No Brasil, Felinto (2001) reafirma essa 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).

A materialidade que confere forma à substância do conteúdo e à substância da expressão influencia na construção do sentido articulado e, conseqüentemente, nas dinâmicas comportamentais advindas desta comunicação. Uma mensagem transmitida através da expressão oral por determinado sujeito com suas habilidades características; ou da expressão por imagens e cores específicas; ou redigida em um determinado idioma; ou mediada por determinada tecnologia digital suscitam, cada qual, entendimentos e respostas muitas vezes bastante distintos. Innis lembra que a escolha da materialidade é um mecanismo de poder, de monopólio do conhecimento, um instrumento político e econômico. “Somos obrigados a reconhecer a importância do conhecimento mecanizado como fonte de poder e sua sujeição às demandas da força, tendo o Estado com instrumento” (INNIS, 2011, p. 291). O aspecto material influencia tanto a construção do sentido quanto o desenvolvimento de habilidades, já que cada qual, de acordo com suas especificações, participa de processos cognitivos distintos, suscita percepções, reações, cadeias de conexões fisiológicas específicas. O advento de novos meios de comunicação impõe, aos usuários, novas gramáticas próprias que, apesar de terem origem nos 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.

Com a participação do aplicativo, a composição do conteúdo da mensagem e sua expressão dependem de uma série de fatores técnicos como a qualidade da câmera do celular, a qualidade da conexão para o envio de vídeos e *links*, a instalação de outros aplicativos nos quais o conteúdo é produzido, editado e compartilhado. Portanto, a materialidade define em muitos aspectos a construção do que está sendo dito e de como está sendo dito.

Sobre a composição material do meio, Pereira (2012, p.187) ressalta ainda que a comunicação contemporânea tem sido mediada não por um meio tecnológico, formado por um aparato único. Não se trata mais de ligar o rádio ou a televisão, de ler um impresso. Como as linguagens dos meios não são mais empecilhos à maioria dos sujeitos contemporâneos, como as tecnologias passam a fazer parte do

repertório do indivíduo, do seu processo cognitivo, tornou-se viável que o meio fosse composto não por um *hardware*, mas por vários dispositivos elos, como câmeras, celulares, computadores, *softwares* de edição, que o pesquisador chama de arranjos midiáticos. O autor atualiza o conceito mcluhaniano (PEREIRA, 2004, p. 07-20), 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, p. 201).

Diversos outros estudos corroboram a ideia de que as tecnologias levam a modos de comunicar, alteram comportamentos, provocam reconfigurações do processo cognitivo e até mesmo do conteúdo de nossos pensamentos. Gumbrecht (2010) alerta que a emergência do sentido somente ocorre através do concurso de formas materiais. Érick Felinto (2006, p. 46-62) destaca os apontamentos de Kittler de 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. Essa ideia concorre com a afirmação de Fátima Regis e José Messias (2012, p. 25), de que a cognição é construída na relação corpo/mundo.

Essa construção de cognição ocorre alicerçada na linguagem do meio, que é elaborada a partir de sentidos específicos. O impresso evoca a visão; o rádio, a audição; o cinema e a TV, a visão e a audição e videogames e aplicativos ainda acrescentam outras habilidades motoras e de atenção. A linguagem dos novos meios, em geral, apela para os sentidos já treinados pelos meios anteriores, acrescentando-lhes algum desafio. Em um cenário como o contemporâneo, com muitas demandas por atenção, as novas tecnologias invocam a multissensorialidade.

Este é o caso do aplicativo de comunicação *WhatsApp*, que opera a partir de diversos sentidos, com a necessidade de identificação do aplicativo no menu do celular, a redação e a leitura de mensagens que incluem texto, fotos, imagens e *emoticons*<sup>12</sup>; do reconhecimento de diferentes sinais sonoros de chegada de mensagens, de recepção de áudios e vídeos; de desenvolvimento mais apurado do

---

<sup>12</sup> O termo emoticons deriva da junção dos seguintes termos em inglês: emotion + icon, inspirados nos rostos criados a partir de sequências de caracteres do teclado padrão, tais como: :O, :-), :-( ou :'(.

tato para digitação, seleção dos contatos e outros comandos, além do incremento de outras habilidades que viabilizam o uso dos equipamentos para o compartilhamento de conteúdo, a possibilidade da convergência de mídias, obedecendo a uma gramática própria. O emprego do aplicativo, de apelo multissensorial, oportuniza a aquisição de competências e suas especificidades técnicas influenciam a produção de sentido e as sociabilidades resultantes dos contatos que media.

Entender a história do desenvolvimento do aplicativo e os detalhes de seu funcionamento colabora para a compreensão de como acontecem as interações, motivo pelo qual, a seguir, aprofundamo-nos nas peculiaridades do meio.

## 1.2 Gramaticalidade do meio

O *WhatsApp* é um *software* que funciona como arranjo midiático associado a *smartphones* ou 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. Originário da Ucrânia, Koum viveu sob um intenso sistema de vigilância estatal, em que a população não tinha liberdade para se expressar, mesmo no contexto doméstico. Falar ao telefone constituía perigo. Esse contexto teve forte influência sob a tecnologia desenvolvida por ele, anos mais tarde.

Sem sucesso nos primeiros meses de tentativa de colocar o aplicativo no mercado, o empreendedor pensou em abandonar o projeto no fundo de uma gaveta qualquer. Em 2009, com o sócio Brian Acton, o aplicativo foi aprimorado e recebeu o nome de *WhatsApp*, como um trocadilho para a expressão em inglês *What's Up?* – ‘E aí?’. Inicialmente a ideia era apenas informar o status do usuário em determinado momento, mas a concepção de ser uma alternativa aos SMSs – *Short Message Service*, com custos reduzidos, já que bastava estar conectado à internet, tornou-se um atrativo e 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 de dólares, 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 de texto, fazer chamadas de voz e de vídeo. 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 silenciar o grupo em seu aparelho e só acessar as conversas quando desejar, sem que os outros integrantes saibam que o grupo está silenciado. Pode também sair do grupo sem a mediação do administrador. Uma mensagem avisa no grupo quando um contato deixa a conversa ou quando o administrador adiciona algum contato ao grupo. Todos recebem o conteúdo compartilhado e podem enviar mensagens.

Inicialmente, as conversas seguiam o fluxo cronológico dos comentários dos participantes de maneira muito próxima à oralidade. Era mais difícil um dos atores retomar um assunto anterior ou comentar especificamente uma mensagem se não estava participando da conversa no momento em que ocorreu. No início de 2016, o aplicativo foi atualizado para uma versão que viabiliza a retomada de determinado ponto da conversa através de uma pressão mais prolongada sobre uma mensagem específica.

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 e sem que seja uma conversa coletiva.

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.

A comunicação via *WhatsApp* pode ser tanto síncrona quanto assíncrona. A síncrona ocorre predominantemente quando os interlocutores estão conectados simultaneamente e as interações decorrem como no fluxo da oralidade. Inclusive uma mensagem ao lado da identificação do contato informa que o interlocutor está digitando uma resposta. A comunicação assíncrona é aquela em que, no momento do envio da mensagem, apenas um sujeito está conectado ou disponível para a

conversa. O emissor envia o conteúdo e aguardará a resposta do interlocutor. Entretanto, essa não é uma espera cega, ela é cercada por um mecanismo de vigilância em que o emissor tem acesso a se a mensagem foi entregue, se foi lida e em que horário. Na tela da conversa no *WhatsApp*, um relógio no canto inferior da caixa de diálogo indica que a mensagem ainda não foi entregue, o que pode sinalizar problemas de conexão com a internet. Em novembro de 2014, o *WhatsApp* lançou uma função, em que os sinais de ‘mensagem entregue’ mudam de cinza para azul para informar ao remetente que o receptor visualizou o conteúdo enviado. 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. O quadro abaixo apresenta os símbolos mencionados<sup>13</sup>:

Quadro 01 - Significados dos símbolos do *WhatsApp*

O que diz o WhatsApp...	O que significa na verdade...
 Enviando a mensagem	A conexão está lenta ou não funciona
 Mensagem enviada	A mensagem ainda não chegou ao destino
 Mensagem recebida	O amigo ou todo o grupo já recebeu a mensagem
 Mensagem lida	Chat foi aberto: será que a mensagem foi mesmo lida?
 Áudio pronto	Você ainda não escutou esta mensagem de voz
 Áudio escutado	Você já escutou esta mensagem de voz

Fonte: Sofonic.com

A comunicação mediada por *WhatsApp* traz a possibilidade do envio de conteúdo produzido diretamente a partir do celular; editados por outros aplicativos ou recebidos. É possível enviar também *links* de páginas da *web*, arquivos de música e de texto em outros formatos, tal como pdf, através da opção

<sup>13</sup> Tabela disponível em <<http://artigos.softonic.com.br/whatsapp-significado-simbolos-tique-duo-azul>>

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, garantindo 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*. As organizações têm usado a versão do aplicativo para *desktop* a fim de fixar em um ponto de trabalho a chegada de mensagens mediadas por esta tecnologia. O usuário pode manter-se conectado a uma determinada máquina e ao celular ou, mesmo à distância, desconectar de todos os dispositivos em que porventura tenha feito o acesso.

Ademais, o *WhatsApp* pode ser utilizado como mecanismo de memória. As conversas ficam armazenadas em uma nuvem. Mesmo que o indivíduo troque de aparelho celular, se o *chip* é o mesmo, se há o acesso a determinado número telefônico, as conversas anteriores podem ser resgatadas. Ainda que, por acidente ou escolha, um histórico seja apagado, é possível acessar a opção 'restaurar a conversa'. Todo o histórico de uma conversação 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*.

Um dos diferenciais do aplicativo em relação a outras tecnologias empregadas para contatos sociais é a não identificação de quem foi o produtor do conteúdo, de quem partiu a informação, o anonimato da fonte inicial das mensagens compartilhadas entre os usuários. Por mais de uma vez, o diretor do *Facebook*, que já era a 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 sob investigação. Em julho de 2016, uma juíza solicitou o grampo das interações entre dois suspeitos. Não era um histórico passado das conversas, mas um grampo do conteúdo das interações que ocorressem daquele momento em diante. Nada foi disponibilizado. A alegação da empresa é que esses dados não existem em seu sistema, não estão disponíveis, não são armazenados e nem mesmo acessados<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup>Outras informações sobre as respostas dadas à justiça brasileira e a suspensão do aplicativo estão disponíveis em: [https://olhardigital.com.br/fique\\_seguro/noticia/whatsapp-explica-por-que-nao-entrega-os-dados-que-a-policia-brasileira-pede](https://olhardigital.com.br/fique_seguro/noticia/whatsapp-explica-por-que-nao-entrega-os-dados-que-a-policia-brasileira-pede). Acesso em 21 de fevereiro de 2018.

Os usuários são informados de que as mensagens são criptografadas de ponta a ponta, o que significa que não podem ser lidas pelo *WhatsApp* ou por terceiros, apenas são acessíveis ao emissor e aos receptores. As conversas só vazam, ou se tornam públicas, a partir de compartilhamento de um dos números envolvidos na interação.

A garantia da privacidade foi a principal preocupação dos usuários quando o *WhatsApp* foi comprado pelo *Facebook*. Este último é conhecido por fazer uso de todo tipo de informação que consegue dos usuários. No *blog* oficial do aplicativo *WhatsApp*, Jan Koum ratifica seu foco na questão da privacidade do conteúdo que circula mediado pelo aplicativo:

Acima de tudo, eu gostaria de enfatizar o quanto eu valorizo o princípio de privacidade de comunicação. Para mim, isto é muito pessoal. Eu nasci na Ucrânia, e cresci na URSS na década de 1980. Uma de minhas mais fortes lembranças desta época é a frase que eu ouvia muito frequentemente enquanto minha mãe falava ao telefone: “Esta não é uma conversa para telefone; eu vou lhe falar pessoalmente”. O fato de que nós não podíamos falar livremente sem medo de que nossa comunicação fosse monitorada pela KGB é parcialmente a razão pela qual nós nos mudamos para os Estados Unidos, quando eu era adolescente. O respeito pela sua privacidade está codificado no nosso DNA, e nós desenvolvemos o *WhatsApp* ao redor deste objetivo de saber o quanto menos possível sobre você: Você não precisa nos fornecer o seu nome e nós não pedimos pelo seu endereço de e-mail. Nós não sabemos a sua data de aniversário. Nós não sabemos o seu endereço. Nós não sabemos a sua localização. Nós não sabemos o que você curte, o que você pesquisa na internet ou nem mesmo coletamos suas coordenadas de GPS. Nenhuma destas informações tem sido coletada pelo *WhatsApp*, e nós não temos nenhum plano para mudar isto (WHATSAPP, 2016).

Se o aplicativo não constitui prova jurídica enquanto memória 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, como poderá ser observado no decorrer deste trabalho.

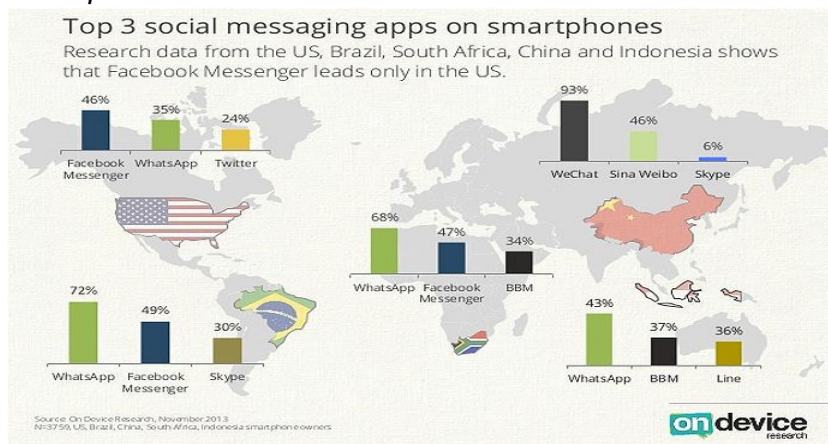
Uma evidência da dimensão da aceitação do dispositivo são os números divulgados pela empresa *WhatsApp em 2015*<sup>15</sup>. Naquele ano, o aplicativo já tinha mais de 450 milhões de usuários, dos quais 72% utilizavam a ferramenta todos os dias. Cinquenta bilhões de mensagens e quinhentos bilhões de fotos eram processados diariamente. Vale lembrar que nunca foi investido nenhum centavo em

---

<sup>15</sup> Conteúdo disponível no site <<http://dinheiroonline.me/quem-criou-o-whatsapp>>. Acesso em 04 de julho de 2016.

divulgação/marketing. Uma pesquisa do *On Device Research*, que ouviu 3.759 usuários de *smartphones* no Brasil, EUA, África do Sul, China e Indonésia, revelou que o *WhatsApp* está entre os três aplicativos favoritos para troca de mensagens em *smartphones* em diversas nações. Os dados apresentados no Gráfico 01, divulgado pela Revista Forbes, apontam que o aplicativo estudado nesta pesquisa é o mais utilizado no Brasil, na África do Sul e na Indonésia e o segundo mais utilizado nos Estados Unidos.

Gráfico 01: Ranking do uso de aplicativos de mensagens em *smartphones*



WhatsApp é o preferido entre brasileiros, sul-africanos e indonésios. Nos Estados Unidos o Messenger é primeiro colocado.  
Fonte: On Device/Revista Forbes

Como já dito, além dos áudios, vídeos e fotos, o aplicativo traz a possibilidade de composição da mensagem através de símbolos, ícones, desenho e figuras chamadas de *emoticons*. Sobre esses signos, Diniz (2014, p.5) explica que “costumam ser usados para expressar emoções nem sempre tão fáceis de serem expressas por meio de palavras escritas, assim como para transmitir expressões faciais que não podem ser percebidas pelo interlocutor”. Apesar de o 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, ele ganhou grande importância no mercado de trabalho, como ambiente de comunicação 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 2015, 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” (COMUNIQUE-SE, 2015).

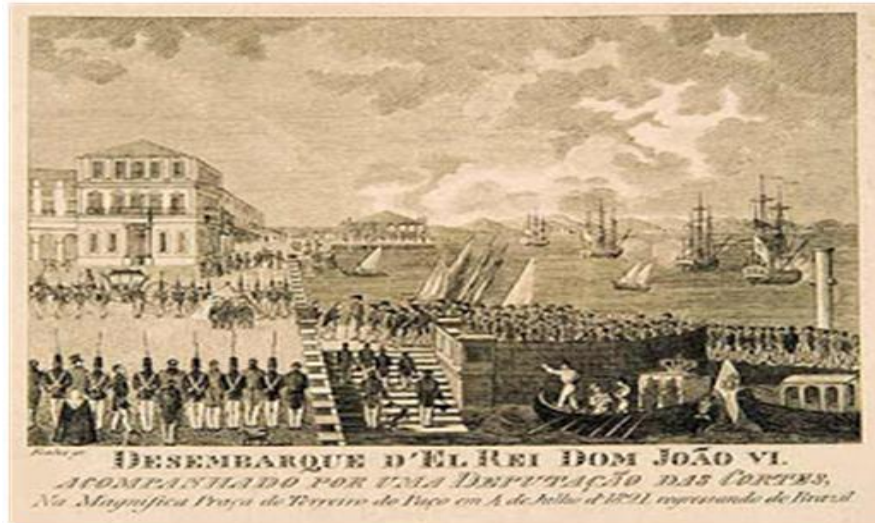
Feita a devida caracterização do ator não humano, seguimos para a apresentação do cenário em que as interações do presente estudo se desenvolvem. O propósito da exposição subsequente não é trazer um relato dos pormenores da história da Polícia Militar do Rio de Janeiro, mas dar um panorama geral, fazer conhecer o *ethos*, a origem das circunstâncias nas quais acontecem as relações da rede da PMERJ e as características prevaletentes neste recorte espaço-temporal. O desenvolvimento do objeto no campo da história tem bastante pertinência na compreensão das dificuldades de comunicação dentro de uma instituição castrense.

### 1.3 As bases históricas do *ethos* policial

A PMERJ já teve outros dezoito nomes, em um percurso histórico que é esclarecedor de muitos detalhes motivadores das dinâmicas atuais. Para começar, é preciso entender que sua formação aconteceu nos moldes da polícia europeia, principalmente a francesa. Vem deste modelo a divisão entre as polícias civil e militar. A primitiva polícia militar francesa, a *Maréchaussée*, criada para conter desertores do exército francês, paulatinamente passou a ser incumbida também dos conflitos da população civil. Era uma polícia de formação para-judiciária, com atividades voltadas para conter comportamentos indesejados. Os policiais eram responsáveis por deter qualquer indivíduo potencialmente perigoso, mesmo que seus atos não constituíssem crime, sob a justificativa da manutenção da moral, da ordem urbana e defesa do patrimônio (COTTA, 2012; FARIA, 2007; JACQUES, 2002).

Na capital fluminense, no início do século XIX, a estratégia de segurança consistia no policiamento realizado pelos chamados quadrilheiros, um grupo que fazia rondas nas 75 ruas e alamedas do município. Contudo, com a chegada da família real portuguesa, em 1808, (conforme registrado na Figura 01, proveniente do acervo Arquivo Nacional) foi necessário incrementar a atividade policial local.

Figura 01: Escolta da chegada da Família Imperial Portuguesa ao Rio de Janeiro



Desembarque do Rei Dom João VI e das Cortes Portuguesas em Julho de 1821. Nota-se, em primeiro plano, a presença dos policiais com uniforme da Guarda Portuguesa.

Fonte: Museu de Administração Pública do Arquivo Nacional

A corte e os escravos significaram um incremento de milhares de pessoas no Rio de Janeiro. Além disso, os conflitos de uma colônia em que a maioria da população era escrava estabeleciam um cenário bem diferente do encontrado na Europa.

Nessa época, mais da metade da população do Rio era escravizada e a economia local era inteiramente dependente deles. Havia, porém, grande receio de uma possível revolta, pois a virada do século XIX tinha vivido a primeira revolução escrava – e a única bem-sucedida – no Haiti (ASHCROFT, 2017).

Portanto, em maio de 1809, depois de instaurada a Intendência Geral de Polícia (1808), D. João VI cria a Divisão Militar da ‘Guarda Real de Polícia da Corte’, subordinada ao Intendente, formada por 218 guardas e composta por um Estado-Maior, três Companhias de Infantaria e uma Companhia de Cavalaria.

O ato de criação da Intendência, que faz referência direta a seu modelo lisboeta, propõe-se como uma transposição, assim como o de Lisboa faz referência à Paris. Seria a genealogia do que foi buscado na historiografia internacional como um “modelo francês” de polícia. Nesse momento, a ideia de polícia comporta uma visão muito mais ampla de gestão da ordem, envolvendo tarefas que mais tarde vão ser atribuídas a outros órgãos do Estado [...]. Vale notar que ainda possuímos pouca informação sobre a Guarda Real de Polícia (BRETAS; ROSEMBERG, 2013, p. 167).

À Intendência cabia transformar a colônia em uma cidade à altura da família real e da corte, sendo responsável, inclusive, por atividades que hoje seriam do poder Executivo, como urbanismo e salubridade. A Guarda Real de Polícia

respondia pela manutenção da Segurança Pública e pelo policiamento ostensivo, ficando conhecida pela truculência na repressão aos escravos (PESSOA, 2015).

Quase toda ação policial entre 1810 e 1821 estava relacionada aos escravos (...). Juntamente aos escravos, cidadãos negros e mulatos também eram alvos prováveis de sofrer nas mãos de uma força liderada pelo famoso Miguel Nunes Vidigal. Violência arbitrária era comum, e muitos eram punidos com espancamentos públicos. Vidigal supervisionava chicoteamentos que vieram a ser conhecidos como "ceias de camarão", ao que deixavam as vítimas com uma pele tão rosa que esta remetia o animal (ASHCROFT, 2017, online).

Em 1821, a ação dos homens da Guarda Real de Polícia ajudou a definir o destino do país, opondo-se ao poderio militar de Portugal. Nesta ocasião, D. João VI foi forçado pelas cortes de Lisboa a retornar para a Europa e D. Pedro permaneceu no Brasil como príncipe regente. Frente à negativa do príncipe em ter o mesmo destino do pai, o comandante da Divisão Auxiliadora, força de ocupação portuguesa, ameaçou bombardear a cidade. As tropas fiéis ao príncipe, alinhadas ao desejo de independência e reforçadas por populares armados, cercaram a Divisão Auxiliadora, obrigaram sua rendição e expulsaram a Força Armada Portuguesa do país. A partir deste evento, a corporação passou a chamar-se Guarda Imperial de Polícia.

Apesar desse movimento pró D. Pedro que uniu população e força policial, a ação da Guarda Imperial de Polícia, em geral, não via com bons olhos os costumes populares, principalmente se fossem originários da cultura dos escravos. Manifestações como a capoeira, por exemplo, eram motivos de prisões, conforme registrado no documento do Arquivo Nacional:

A partir da década de 1820, as autoridades policiais adquiriram o direito legal de punir os escravos praticantes da capoeiragem por meio dos açoites no ato da prisão, e aprisioná-los no Calabouço, situado no Morro do Castelo, até que seus proprietários, desejando reavê-los, pagassem os custos relativos ao período de aprisionamento. A composição social dos praticantes da capoeiragem no Rio de Janeiro mudou ao longo do século XIX, passando a contar também, entre as suas fileiras, com homens livres. Tal prática foi, durante todo esse período, alvo da repressão policial (PESSOA, 2015, online).

Os anos seguintes à abdicação de D. Pedro I e à emancipação política do país foram marcados por levantes, motins e revoltas. Uma das mais graves manifestações em oposição ao governo envolveu Companhias da Guarda Real e a corporação passou a representar uma séria ameaça política. Como solução imediata, a Guarda Real foi extinta, mas recriada, meses depois, com o nome de Corpo de Guardas Municipais Permanentes.

Esta nova polícia fluminense foi instituída por Diogo Antônio Feijó e consolidada pelo futuro Duque de Caxias. Providenciou-se que o modelo de segurança estabelecido estivesse previsto na legislação vigente, servindo de base para as demais províncias do Império do Brasil. O Corpo de Guardas Municipais Permanentes tinha em suas fileiras, voluntários civis que eram, em geral, homens livres, com baixa renda, idade entre 18 e 40 anos, selecionados por sua moral e “boa conduta”. Neste período, esboçaram-se novos paradigmas para as relações entre comando e tropa, uma vez que o decreto de 22 de outubro de 1831 previa a substituição da punição de faltas disciplinares com castigos corporais por severas penas, como prisão, obrigatoriedade de trabalho ou demissão. Era uma polícia de viés mais liberal, que teoricamente não apanharia, mas da qual se aceitava “um exercício tolerável de violência” (HOLLOWAY, 1997, p. 52).

Havia uma esquizofrenia quanto às atividades relativas à Polícia Militar, que compreendiam desde a vigilância dos chafarizes e fontes públicas, como representado na Figura 02, até a repressão armada a rebeliões militares e movimentos políticos de oposição civil ao governo. Por diversas ocasiões, o chefe de Polícia precisava solicitar ao Ministério da Justiça o envio de tropas do Exército para suplementar a atividade dos Permanentes na Corte e estes também participavam em conflitos em apoio ao Exército.

Figura 02: Policiamento ostensivo urbano no Rio de Janeiro – Brasil Colônia



Chafariz do Largo de Santa Rita, em frente à igreja com o mesmo nome. A manutenção da ordem nas fontes públicas era realizada pelos soldados denominados “permanentes” que policiavam a cidade, 1943.

Fonte: Museu de Administração Pública do Arquivo Nacional

Durante o período da Regência, as intensas dinâmicas políticas resultavam na frequente substituição de governantes, administradores da justiça, chefes de polícia, escrivães, delegados, entre outros. Essas mudanças no jogo de poder afetavam a atividade dos agentes de Segurança Pública. A segurança era uma política de governo e não de Estado, de modo que a cada novo ator em posição de poder, as diretrizes para o policiamento no Rio de Janeiro sofriam mudanças. Não havia compromisso com uma estratégia ou um estudo mais aprofundado sobre as necessidades locais. O trabalho era imediatista, de ir atrás das demandas de violência que chegavam até as autoridades.

Entretanto, paulatinamente, a polícia foi se resguardando através de uma estrutura burocrática que pontualmente concorria para que a segurança operasse apesar e além da inconstância dos jogos políticos.

Com a Proclamação da República, o então comandante do Corpo de Polícia da Província, Francisco Vítor da Fonseca e Silva, assumiu interinamente o poder como o primeiro governador republicano do novo Estado do Rio de Janeiro, o que trouxe prestígio profissional para os policiais.

Entre os homens livres, a polícia funcionava ora como braço coercitivo do Estado, repressora de práticas culturais e agente produtora de uma modernidade pela força, ora como agente do Estado franqueador de direitos. Em determinadas ocasiões, sua presença era solicitada, bem-vinda e legitimada, como instância representativa da autoridade pública para interferir em conflitos e negociar uma ordem com bases comuns. Neste aspecto, a instituição policial deixava de representar apenas um instrumento de dominação de classe ou de mera imposição de interesses, sendo compreendida como mecanismo de convivência coletiva.

A construção da ordem urbana fluminense foi se convertendo de imperial para burguesa e o policiamento ganhando novos sentidos na trajetória histórica do Estado do Rio de Janeiro. A aprovação do Código Penal, de 1890, manteve a polícia focada nos cidadãos mais vulneráveis, introduzindo leis que puniam brutalmente, por exemplo, atos de vadiagem, embriaguez e a prostituição. Na sequência deste percurso histórico, os policiais fluminenses atuaram como soldados em conflitos diversos como as Revoltas da Armada e da Vacina, as Revoluções de 1930, a Constitucionalista de 1932, registrada na Fotografia 01, abaixo, entre outros. Em 1947, a corporação Estadual recebeu o nome de Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, mas ainda havia a Polícia do Distrito Federal na capital do país, o Rio de

Janeiro. Foi só após a transferência da capital federal para Brasília e a fusão dos estados do Rio e da Guanabara, que as duas corporações fundiram-se sob o nome, atual, de Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a PMERJ<sup>16</sup>.

Fotografia 01: Policiais Militares participam da Revolução Constitucionalista



Fonte: Museu de Administração Pública do Arquivo Nacional

As relações que a tropa estabelecia com a população e com o comando baseavam-se nas dinâmicas oriundas do militarismo e em um regulamento complexo e rigoroso, que reduzia a margem de arbítrio da tropa ao mínimo e garantia espaço para o abuso de poder. A proximidade com o modelo organizacional do Exército, o fato de atuarem em conjunto em muitos conflitos, formava uma Polícia Militar despreparada para o trato com os civis e com as questões sociais, moldada como força aquartelada extraordinária, o que reflete até hoje em uma cultura de combate, de guerra, difícil de ser transfigurada na missão atual de servir e proteger.

Durante o regime de exceção da Era Vargas e na ditadura militar, à luz da Doutrina da Segurança Nacional, a PMERJ passa por uma forma mais profunda de militarização: a ideológica, baseada em exterminar o inimigo, em encarar a ida para o campo de trabalho como a partida para o combate<sup>17</sup>. Justamente no momento em que os Policiais Militares retomavam as atividades de policiamento urbano, passaram a integrar o Serviço de Informações e Contrainformações do Exército. O

---

<sup>16</sup> História da PMERJ disponível na página da corporação no endereço: <http://www.pmerj.rj.gov.br/historia-da-pmerj>. Acesso em janeiro de 2016.

<sup>17</sup> Para informações mais detalhadas sobre o comportamento esperado de um soldado, ver: Manual Básico da Escola Superior de Guerra (1988), disponível em: <http://www.esg.br>. Acesso em 21 de maio de 2017.

objetivo era a proteção dos interesses nacionais, a preservação da ordem pública e a incolumidade de determinado grupo de pessoas e do patrimônio. O foco das atividades militares permanecia sobre a atuação das Forças Armadas. Os esforços do Governo Federal eram “dirigidos para a identificação de ações potencialmente ameaçadoras à ordem e aos interesses nacionais e à criação de instituições de repressão a qualquer ato percebido como subversivo” (FREIRE, 2009, p. 54).

Em meados dos anos 1980, o Brasil deu início ao processo de redemocratização e deveria ser consequente a adequação dos aparatos policiais aos pressupostos do Estado de Direito, próprios de um período de estabilidade política. Neste contexto, após o retorno às eleições diretas para os governos estaduais, com Leonel Brizola como Governador do Estado do Rio de Janeiro, assumiu o comando da PMERJ, um coronel da corporação, negro, reconhecido por ser um oficial defensor público dos Direitos Humanos: Carlos Magno Nazareth Cerqueira. Esboçava-se, assim, a tentativa pioneira de mudança dos paradigmas operacionais da Polícia Militar.

Sobre coronel Cerqueira, como era conhecido, Mário Sérgio Duarte, o também ex-comandante-geral da PMERJ, entre 2009 e 2011, explica que nem sempre o espírito reformista que o cercava e suas ideias de vanguarda, pelos direitos humanos e por uma polícia mais cidadã, foram compreendidos.

O coronel Cerqueira nos despertou para o dever constante da sociedade, suscitando mudanças na corporação. Ele nos compeliu à reflexão e à pesquisa, à inquirição dos outros e de nós mesmos para compreensão dos fenômenos sociais, suas causas, suas consequências, para que pudéssemos interferir prevenindo, reprimindo e (pasmem!) mediando conflitos, não apenas ancorados na segurança das ciências jurídica e militar, mas, também, num caleidoscópio de impressões positivas apresentado nas cores da moderna vitimologia, da sociologia, antropologia, da ciência política e da psicologia social (SILVA, A., 2016, p.73).

Até então, os comandantes da PMERJ tinham sido indicados pelo Exército ou eram oficiais da própria Força Combatente. Significa dizer que há apenas pouco mais de três décadas a PMERJ passou a ser comandada por um de seus oficiais. Portanto, apesar da tradição da Polícia Militar ser bicentenária, a autogestão \_ a compreensão de suas competências para construção de uma identidade mais afim com suas atribuições, o que inclui a comunicação como corporação com a população \_ é extremamente jovem.

Fotografia 02: Coronel Carlos Magno Nazareth Cerqueira



Fonte: Divulgação, PMERJ

Nesta hercúlea missão, o próprio coronel Cerqueira reconheceu que melhorar os resultados da PMERJ e, conseqüentemente, da Segurança Pública no Rio de Janeiro, era uma tarefa que dependia de uma união de esforços:

É importante que os bons policiais compreendam a necessidade de se associarem aos setores da sociedade e da administração pública interessados em transformar as organizações policiais. Acredito que somente a cumplicidade dos bons poderá acabar com os altos níveis de violação dos direitos humanos da polícia brasileira (CERQUEIRA, 1996, p. 209).

Os sucessivos governos federais e estaduais falharam em levar direitos básicos constitucionais para a população mais vulnerável, como saúde, saneamento básico, educação e geração de renda, mas no âmbito das legislações, o país progrediu. Com a nova Constituição Federal, foram elaboradas medidas que visavam o fortalecimento da cidadania e das competências de estados e municípios. O texto constitucional estabeleceu a segurança como papel de todos. O conceito de violência passou a abranger também a ameaça ao indivíduo. As estratégias de políticas públicas de segurança passaram a ser focadas, principalmente, para o controle da violência.

A iniciativa seguinte foi arquitetar um Sistema Único de Segurança Pública que fizesse a articulação entre as unidades federativas e integrasse informações e ações. Portanto, em 1995, foi criada a Secretaria Nacional de Direitos Humanos, dentro da estrutura do Ministério da Justiça e, dois anos depois, a Secretaria Nacional de Segurança Pública.



Apesar da normatização, a integração entre polícia e população civil começou a esboçar-se depois de uma década, com a instituição do Plano Nacional de Segurança Pública, que, em 2007, transformou-se no Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI).

No Rio de Janeiro, entregar aos Policiais Militares sua principal missão de zelar pela segurança do cidadão, de se empenhar no policiamento ostensivo, em contato direto com dinâmicas próprias de cada localidade, ressaltou os dilemas de um cenário urbano, social e político complexo. Melhorar a Polícia Militar tanto no que diz respeito tanto ao trabalho prestado à população, quanto na qualidade de vida da tropa, não era uma tarefa que coubesse unicamente à PMERJ ou à Secretaria de Segurança do Rio de Janeiro.

Na prática, nas ruas, homens e mulheres da tropa da PMERJ pareciam ter regredido ao sistema de Direito Germânico, em que os casos de litígio eram resolvidos com duelos. Em 'A verdade e as formas jurídicas' (2001), Foucault explica que não havia no Direito Germânico uma interferência da autoridade que defendesse uma verdade. Naquele sistema, não entrava em questão quem estava narrando os fatos de modo mais próximo à realidade, ou quem lesou ou foi lesado, ou quem tinha a razão. O conteúdo gerador do litígio não importava, ficava em segundo plano, a verdade era construída pela vitória. A intenção era que se sobrevivesse ao jogo, ao duelo, era salvar a própria vida. Nesse aspecto, passou a ser de menor importância no dia a dia dos policiais se mataram um bandido, se dispararam a esmo e as balas perdidas assassinaram inocentes. Venceram o jogo quando voltaram vivos para a casa. Só há autoridade que interfira no jogo após os fatos estarem consumados. Os custos sociais e a repercussão para a imagem da corporação, deste abandono da polícia e de suas questões, foram o preço pago pela falta de uma estratégia que garantisse os direitos humanos da população civil e dos policiais.

Diretrizes internacionais apontaram possíveis caminhos para a Segurança Pública no Brasil. O documento "Rumo a uma política integral de convivência e segurança cidadã na América Latina" do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) estabeleceu direcionamentos para Políticas Públicas com foco em Segurança Cidadã, que incluíam o "cumprimento voluntário de normas"; "a inclusão social e a diminuição dos fatores de risco"; a "melhoria do contexto urbano associado ao medo e ao perigo real"; "a garantia ao acesso a mecanismos

institucionais ou alternativos de resolução de conflitos”, além da “melhoria da eficácia policial, das autoridades executivas e judiciais e da confiança dos cidadãos nas instituições” (PNUD, 2007, p. 9). A participação dos municípios e dos cidadãos tornou-se central entre os pesquisadores de segurança, contudo, o país ainda carecia da experiência de integração de políticas públicas:

Nessa análise comparada, percebe-se a tendência crescente de influência da perspectiva conceitual de Segurança Cidadã, que se distingue das duas outras aqui examinadas, principalmente no que diz respeito à sua metodologia multidimensional de abordagem do problema da violência, bem como na atuação dos municípios e no papel preponderante conferido ao empoderamento e participação dos cidadãos na gestão local das políticas de Segurança Cidadã. Entretanto, como políticas baseadas no paradigma da Segurança Cidadã requerem necessariamente a integração de políticas setoriais, o Estado tem aí a oportunidade de aprendizado quanto à gestão integrada de políticas públicas. Essa contribuição ajudaria a combater um problema recorrente no país: a fragmentação de políticas públicas. Já quanto ao estímulo à participação dos cidadãos, a perspectiva de Segurança Cidadã demanda também o reforço à gestão local da segurança, em que os cidadãos devem desempenhar um importante papel, oferecendo subsídios para a formulação de políticas públicas (que devem estar de acordo com as necessidades da comunidade) e o seu acompanhamento (FREIRE, 2009, p.13).

Buscando alinhamento à filosofia da Segurança Cidadã, a PMERJ investiu esforços em projetos que aproximassem as atividades da corporação às rotinas da população, fomentando ações voltadas às comunidades, em que a atuação da sociedade civil tivesse protagonismo na implementação de políticas setoriais articuladas.

### 1.3.1 O cenário contemporâneo da PMERJ

Enquanto o Sistema de Segurança tentava estruturar-se, o crime organizou-se. O tráfico de drogas, armas e produtos falsificados infiltrou-se por diversos setores da sociedade. Milicianos formaram mais uma vertente de poder paralelo que, se livrava a comunidade da violência dos chefes do tráfico de entorpecentes, fazia uso dela para os interesses de sua própria facção, mantendo a população refém de modo similar. A ocupação territorial da capital e dos arredores foi acontecendo de forma rápida e irregular dificultando o mapeamento geográfico e o Estado não obteve êxito em garantir os direitos constitucionais aos cidadãos. O resultado dessa equação complexa tem sido a instauração de uma guerra civil não

declarada, que torna a labuta do Policial Militar cada vez mais árdua e arriscada, além de privar de direitos e da própria vida, milhares de cidadãos.

Hoje quando você está no front, você está realmente em um momento de combate, de enfrentamento, você lida com medo, com medo de errar, medo de perder a sua própria vida, e uma vez pressionado, as coisas ficam extremamente mais tensas, extremamente mais perigosas. E o que a gente tem observado é isso. (...) Institucionalmente, a obrigação da PM é apurar o fato e punir exemplarmente os policiais para que isso não se repita. Mas, pessoalmente, enquanto policial militar que já esteve em situações de confronto armado, eu entendo a perda de sensibilidade e o embrutecimento por parte desses policiais. Eles não estão lidando com pequenos ladrões, estão lidando com oponentes armados com fuzis. (...) Diariamente os policiais se envolvem em confrontos armados. Isso gera um embrutecimento. Ele (policial) observa um cenário em que muitos policiais estão morrendo e, naquele momento, ele também quer viver acima de tudo. É uma lógica perversa. O contexto da execução, que foi filmada, não pode ser tratado como caso isolado. O Rio está vivendo um contexto social que remete ao início dos anos 1990. Você tem uma crise econômica aguda, a ocupação desordenada de espaços urbanos, propiciando assim a criação dos feudos do tráfico de drogas. (...) É uma realidade de zona de guerra. Para que essa realidade acabe, tem que haver um investimento, uma ocupação territorial permanente. A partir daí você tem uma cidade, uma vida urbana real e não aquilo que existe ali. Nossa tropa está embrutecida, ela está vivenciando cada dia mais o dilema de colocar em risco, em prol da sociedade, a sua liberdade ou a sua vida. (BLAZ, Revista Veja, abril de 2017).

Os jovens que entram para a PMERJ encontram desafios aos quais os bancos da academia militar não têm conseguido habilitá-los. Enfrentam o desconhecimento geográfico dos territórios em que atuam, recebem equipamentos deficitários como viaturas, armas e coletes, passam por treinamento prático insuficiente, sofrem com atraso no pagamento de salários e, como se não bastasse, com excessos por parte de determinados comandantes. Há uma mentalidade que, acobertada pelo silêncio imposto pela cultura militar, em diversas situações transforma hierarquia em abuso de poder. A antropóloga Jaqueline Muniz esclarece:

O policial é quem faz valer a Constituição na esquina, não é o 'Rex' que late e abana o rabo. Ele não tem que cortar grama do superior hierárquico, virar motorista da esposa do coronel, servir cafezinho, ceder lugar na fila do cinema para o superior. Essa cultura faz com que o policial se sinta inseguro na rua justamente por uma insegurança institucional e um policial inseguro é pior do que um policial mal pago. Ele se vê o tempo todo com medo de ser punido. Os policiais sempre dizem: 'se eu faço demais eu sou punido, se eu faço de menos eu sou punido, se eu não faço, eu sou punido'(...). Faltam parâmetros de aferição qualificada para o trabalho policial e isso ainda depende de nós instituímos um processo formativo profissional para as polícias (MUNIZ, Agência Pública, 2015).

A pesquisa "Opinião dos Policiais Brasileiros sobre Reformas e Modernização da Segurança Pública", publicada pela Escola de Direito da Fundação Getúlio

Vargas e pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, apontou que os policiais ainda relatam que o assédio moral faz parte da formação e que abusos fazem parte da rotina (DE LIMA et al, 2014). O relatório final da Comissão da Verdade do Estado de São Paulo também revela, entre outros fatos, que o Batalhão de Operações Policiais Especiais (BOPE), pelotão de elite da PM fluminense oferecia, até 2006, aulas de tortura como procedimento institucional<sup>18</sup>.

Os policiais foram treinados para a violência: moral, física e psicológica; dentro da corporação e fora dela. Apesar de a redemocratização ter aberto caminhos para a possibilidade de renovação do aparelho estatal, modernizar uma estrutura rígida, hierárquica e complexa como a instituição policial tem se mostrado uma tarefa hercúlea e repleta de dilemas.

De 2010, após a implementação das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs), até 2015, o Estado do Rio de Janeiro registrou mais de 3.250 mortes decorrentes de atos de resistência, que indicam que os homicídios foram consequentes da resistência à prisão, de acordo com os dados divulgados pelo Instituto de Segurança Pública<sup>19</sup>. Em caso de resistência à prisão, o Código de Processo Penal autoriza o uso de quaisquer meios para que o policial se defenda ou vença a resistência.

Entendendo que as circunstâncias são sempre adversas aos Policiais Militares, os processos por auto de resistência acabam arquivados, o que gera revolta popular, como a registrada na Fotografia 03:

Fotografia 03: Manifestação no Rio de Janeiro contra auto de resistência



---

18 Os dados deste relatório podem ser obtidos no endereço eletrônico:  
<http://comissaodaverdade.al.sp.gov.br/relatorio>. Acesso em fevereiro de 2017.

19 Desde o ano de 2003 o ISP divulga mensalmente os dados sobre segurança no Estado através do endereço eletrônico <http://www.isp.rj.gov.br>.

Fonte: Fernando Frazão/Agência Brasil

De acordo com a pesquisa do sociólogo e professor da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Michel Misse (2011), entre os inquéritos de autos de resistência, 99,2% foram arquivados ou nunca chegaram à fase de denúncia. Contudo, por diversas vezes, tais registros escondem abusos de poder e execuções em “confrontos” que nunca aconteceram. Segundo o pesquisador e delegado de Polícia Civil Orlando Zaccone, os autos de resistências não são encarados com a isenção necessária:

A responsabilidade não é só da polícia, mas também do Ministério Público, na construção de uma rotina em que a maior preocupação é saber se o morto era ou não ligado ao tráfico, em vez de esclarecer as circunstâncias de sua morte. A folha de antecedentes penais do morto é usada sistematicamente para pedir o arquivamento. Várias instituições se articulam nesse processo, o que caracteriza uma política de Estado na qual se admite que há pessoas extermináveis (ZACCONE, BBC, 2016).

Uma análise dos últimos dez anos revela que o número de pessoas mortas pela Polícia Militar no Rio de Janeiro apresentou redução, logo depois de serem implementadas as UPPs. Os assassinatos registrados em 2007, que haviam chegado a 1330, foram diminuindo nos anos seguintes. Em 2013 alcançou-se a marca de 416 mortes, menor índice registrado na década. Entretanto, como, entre outros fatores, o projeto das UPPs apenas implantou no cenário a presença dos policiais, substituindo o agente de poder armado, sem alterar, de fato, as condições de vida da população; em 2014, o registro de mortos pela PMERJ voltou a subir, chegando a 920 em 2016, como pode ser observado no Gráfico 02:

Gráfico 02: Pessoas mortas pela PMERJ de 2007 a 2016



Fonte: Dados Instituto de Segurança Pública do Rio de Janeiro, 2017/ Arte: UOL

Essa curva das mortes pela polícia ascendeu ainda mais em 2017. Informações do Instituto de Segurança Pública apontam que de janeiro a novembro, os óbitos chegaram a 1035, o que significa três homicídios a cada dia. O ano de 2018 começou ainda pior. No primeiro mês foram 66 assassinatos pela polícia. A maior média da última década.

Os cidadãos mortos, em geral, são jovens, negros, de baixa renda, perfil muito semelhante ao de origem da própria tropa. Em outubro de 2016, um dos agentes do Estado responsáveis pelo projeto das UPPs, José Mariano Beltrame, Secretário de Segurança Pública do Rio de Janeiro por dez anos, deixou o cargo com o protesto de que a polícia conseguiu entrar em locais onde o Estado não acessava, a custo de muitas vidas, inclusive de policiais, mas o poder público, o Executivo, não levou cidadania, não disponibilizou outros serviços necessários, não deu à Segurança o apoio essencial.

Uma polícia que tem a morte em seu *modus operandi* mata muito mas também morre cada dia mais, deixando aos que sobrevivem condições de trabalho insustentáveis. Em dezembro de 2017, enquanto essa pesquisa era finalizada, o Rio de Janeiro já registrava 132 policiais militares mortos. O Instituto de Segurança Pública divulga os números de policiais mortos em serviço, não especificamente em combate. Se um policial se acidentar ou sofrer um mal súbito durante o expediente, ele também faz parte dessa estatística, o que dificulta uma análise mais específica dos números. Os homicídios cuja motivação é a atividade profissional acontecem dentro e fora do horário de expediente. Muitos policiais temem que sua profissão seja descoberta na comunidade em que moram ou mesmo que sejam identificados nas ruas.

Detendo-nos aos dados da última década, observamos que o número de policiais mortos oscilou bastante. Caiu de 32, em 2007, para 12, em 2011. Contudo, do mesmo modo como identificado entre as mortes por PMs, após o impacto inicial do programa das UPPs, a partir de 2011, a mancha criminal voltou a crescer e a morte de PMs também.

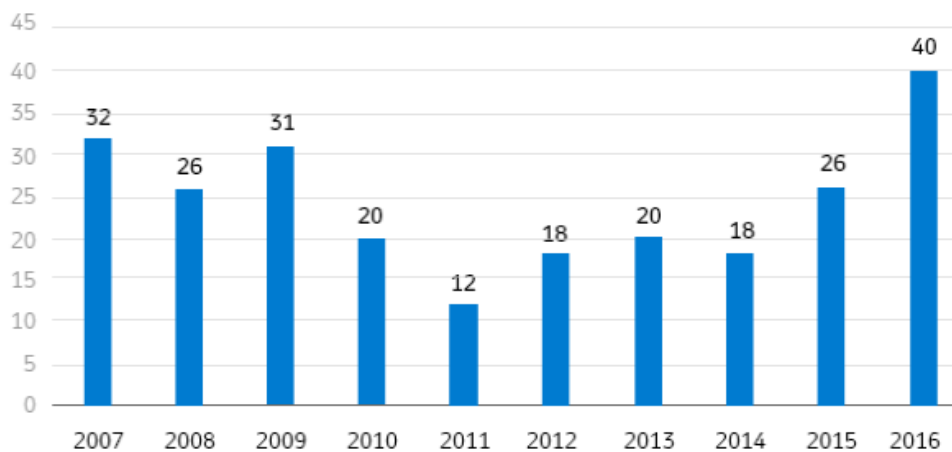
Há relatos de policiais e profissionais civis das UPPs de que as bases do projeto foram cercadas e atacadas por bandidos, de que recebiam policiais recém-formados que desconheciam tanto a arma que portavam quanto a região em que atuariam, aumentando a vulnerabilidade. Os números de 2016, conforme fica evidente no Gráfico 03, já surpreendia com um número recorde de membros da

tropa mortos em serviço: 40. Um prenúncio da tragédia que a tropa viveria no ano seguinte.

Em meados de 2017, o número de policiais mortos já havia dobrado e a cada página deste trabalho novas notícias de baixas na tropa são anunciadas. O tema, tão presente na rotina fluminense, nos noticiários locais, virou, inclusive, parte do enredo de uma telenovela da Rede Globo, *Força do Querer*, com cenas de um assassinato e enterro de policial militar. O principal jornal popular, *EXTRA*, também inaugurou uma coluna de guerra, para abordar os crimes que fugiam das ocorrências consideradas triviais.

Gráfico 03: Policiais mortos em serviço entre 2007 e 2016

### Policiais mortos em serviço



Fonte: Dados Instituto de Segurança Pública do Rio de Janeiro, 2017/ Arte: UOL

A morte de policiais e de cidadãos civis, em massa, remete a tempos de guerra, de embate direto no *front*. No Rio de Janeiro, os índices de morte similares aos de uma guerra civil parecem não surpreender mais nem a população, nem os veículos de comunicação e nem as autoridades responsáveis por pensar a Segurança Pública. Adorno (1980) exprime com clareza essa naturalização da perda de tantas vidas, quando afirma que “... nos campos de concentração, não morria mais o indivíduo, mas o exemplar. O genocídio é a integração absoluta que se prepara onde os homens são homogêneos, onde ‘acertam o passo’, como se diz em jargão militar” (ADORNO, 1980, p. 326-327).

Como será revelado a seguir, para o Estado brasileiro, a atividade do policial militar do Rio de Janeiro tem baixo custo, apesar da situação de falta de Segurança Pública resultar em perdas econômicas significativas. Entretanto, para os cidadãos civis e militares, os custos são altíssimos. Do mesmo modo como ocorre com as circunstâncias das dinâmicas de formação e treinamento da tropa, relatadas até aqui, há uma repetição de um padrão internacional dos séculos passados no que tange ao investimento na Polícia Militar.

Historicamente, lutar tem sido uma obrigação dos súditos, da base da pirâmide social, em defesa do Rei, desde a era feudal. Há apenas pouco mais de dois séculos, a Revolução Francesa propôs uma mudança para este modelo: todas as classes teriam o dever de lutar pelo Estado e o alistamento militar deixaria de ser compulsório para tornar-se voluntário. Entretanto, nos tempos seguintes, bélicos, a tropa francesa sucumbiu novamente às relações pautadas nas diferenças sociais e passou a formar os exércitos por indivíduos economicamente menos privilegiados.

Logo após a tomada da Bastilha, a 14 de julho de 1789, que dá início à derrubada da monarquia, os revolucionários franceses tornaram totalmente voluntário o serviço militar: só um exército assim constituído seria digno de uma nação de homens livres, iguais e fraternos. No entanto, a República logo se via obrigada a esquecer aquele conceito para defender-se da invasão de tropas dos reinos vizinhos, cujos soberanos temiam propagar-se pela Europa o mal republicano. Os homens jovens deverão lutar, os casados forjarão as armas e transportarão os suprimentos, as mulheres confeccionarão tendas e uniformes e servirão nos hospitais, os meninos transformarão a roupa branca em bandagem, os velhos serão levados às praças públicas para elevar o moral dos combatentes e pregar a Unidade da República e o ódio aos reis, determinava a ordem da 'levée en masse' (recrutamento em massa), baixada pela Convenção da Revolução Francesa a 23 de agosto de 1793. Para muitos historiadores, esse foi o primeiro decreto de serviço militar universal e obrigatório. Com a 'levée en masse', a França recrutou 300 mil cidadãos e expulsou os invasores. Uma importante mudança conceitual estava em curso. (...) O recrutamento universal, ao chamar às casernas todas as classes sociais, era igualmente uma resposta revolucionária ao sistema anterior, baseado nos odiosos privilégios característicos do ancien régime. (...) Se as tropas regulares e permanentes eram privilégio da aristocracia, o exército mobilizado para a guerra era o flagelo da plebe. Os recrutadores, geralmente sargentos de carreira ou malfeitores contratados para o serviço, tratavam de alistar pela força ou pela astúcia os jovens pobres, fazendo com que garatujassem a assinatura num termo de compromisso. Era também comum oferecer aos criminosos a opção entre a cadeia e o quartel (KLINTOWITZ, 1989, on-line).

Diferentemente da tropa francesa - que passou a ser formada, em geral, por criminosos sentenciados a este serviço ou por cidadãos recrutados compulsoriamente - no ocidente moderno, a guerra foi profissionalizada. Para expandir territórios, a concepção vigente era de que os soldados não



necessariamente precisavam ter vínculos afetivos ou desejar proteger um território que considerasse seu. Muito pelo contrário, quanto menos laços, melhor! As batalhas eram travadas por soldados profissionais, por vezes oriundos de outras localidades e contratados para o combate em ocasiões específicas. Eles recebiam o soldo, não raramente garantido pelo saque das populações civis das cidades que percorriam.

De volta ao século XXI, a formação da tropa da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a PMERJ, acontece por certame público. Em geral, a carreira atrai os jovens porque oferece estabilidade e oportunidade de crescimento. O trabalho em escalas também é um atrativo, tendo em vista que muitos dos jovens policiais buscam uma fonte de renda que propicie tempo para que se preparem para outros concursos públicos.

Fato é que, ao ponderar sobre a mais valia da atividade do policial fluminense, a constatação é de que no Estado do Rio de Janeiro, a segurança ainda funciona como um dever dos mais pobres. Uma pesquisa realizada em todos os estados brasileiros, no ano de 2012, com governos estaduais e entidades de classe, apresentou o ranking salarial das corporações militares das vinte e sete Unidades Federativas, em relação ao custo de vida de cada região. Um soldado em início de carreira na Polícia Militar do Sergipe recebia R\$3.306,00, a melhor remuneração entre os Policiais Militares brasileiros, em relação ao custo de vida local. Um soldado no Rio de Janeiro, com um custo de vida três vezes mais alto, recebia praticamente a metade do valor do salário de um colega do Sergipe: R\$1.669,33. Outros estados até apresentavam valores absolutos menores, como o Rio Grande do Sul, com salário inicial de R\$1.375,00 e Roraima cuja remuneração era de R\$1.526,00, mas em ambas as Unidades Federativas os custos de vida encontrados pelos pesquisadores também eram mais baixos. Como é possível observar no Quadro 02, a pesquisa revelou que a tropa da Polícia do Rio de Janeiro era, naquele ano, a mais mal remunerada do país, apesar de os policiais fluminenses já atuarem em um cenário de índices de criminalidade mais elevados.

Quadro 02: Ranking do salário de Policiais Militares 2012



Fonte: [www.abordagempolicial.com](http://www.abordagempolicial.com), 2013, on-line.

A atualização dos dados revela que, cinco anos depois, os esforços direcionados a melhorar a imagem do Policial Militar do Estado do Rio de Janeiro, sua relação com a população, restringiram-se a novas estratégias de abordagem e de combate. As iniciativas não significaram melhorias nas condições de trabalho, nem em uma política de significativa melhora da remuneração para a tropa.

Quadro 03: Ranking Salarial PMs 2017

<b>Salários: PM em início de carreira</b>	
<b>Estado</b>	<b>Salário</b>
Distrito Federal	6500,00
Roraima	4792,96
Goiás	4570,59
Santa Catarina	4520,24
Tocantins	4437,80
Rondônia	4232,96
Paraná	4180,07
Mato Grosso	4161,78
Minas Gerais	4098,43
Acre	4033,68
Amazonas	3974,45
Amapá	3680,35
Maranhão	3675,08
Piauí	3570,00
Sergipe	3557,71
Mato Grosso do Sul	3556,79
Alagoas	3522,88
Rio Grande do Sul	3427,46
Pernambuco	3366,28
Bahia	3361,00
Ceará	3134,58
Pará	3090,00
São Paulo	2992,54
Rio de Janeiro	2935,28
Rio Grande do Norte	2900,00
Paraíba	2823,00
Espírito Santo	2646,12

Fonte: Associação Nacional das Entidades Representativas dos Militares Brasileiros (Anremb), com base em dados de dezembro de 2016

Fonte: Associação Nacional das Entidades Representativas dos Militares Brasileiros, 2017.

Nos anos seguintes, conforme o Quadro 03, divulgado pela Associação Nacional das Entidades Representativas dos Militares Brasileiros, os Policiais do Estado do Rio de Janeiro conseguiram um aumento na remuneração. O lugar de Polícia com o soldo mais baixo no Brasil ficou com o Espírito Santo. Contudo, o policial do Rio de Janeiro ainda é um dos quatro mais mal pagos do país: ocupa a 24ª posição entre as 27 Unidades Federativas. Atualmente, um PM em início de carreira no Distrito Federal recebe R\$6.500,00, enquanto na PMERJ, para o mesmo posto, a remuneração é de R\$2.935,28.

Além disso, a PMERJ tem ocupado as manchetes dos jornais, por diversas vezes, por casos de corrupção ou desvio de conduta. Em novembro deste ano, duas

entrevistas do Ministro da Justiça sobre a PMERJ geraram polêmica e reforçaram o conceito negativo da Instituição. Torquato Jardim, que tem participado de todo o processo de liberação das tropas federais para auxiliar a Polícia no Rio de Janeiro, declarou que “o comando da PM no Rio é acertado com deputado estadual e o crime organizado”, disse ainda que “comandantes de batalhão são sócios do crime no estado” e finalizou alegando que o governador fluminense, Luiz Fernando Pezão, e o secretário de Segurança Pública, Roberto Sá, não têm controle sobre a Polícia Militar (AGÊNCIA ESTADO, 2017).

Se o Ministro da Justiça desacredita a corporação, entre a população, a situação não é diferente. Muitos jovens cresceram sob o jugo de uma polícia que entrava nas comunidades atirando, em busca de criminosos do narcotráfico; que saqueava a população; que mudava cenas de crimes. Muitos tiveram seus pais e irmãos mortos pela polícia. Muitos têm a polícia como o anti-herói e não como um servidor público cuja missão seria ‘Servir e Proteger’.

No dia das crianças do ano de 2013, após diferentes batalhões organizarem a distribuição de brinquedos, o *site* ‘Brasil 247’ publicou a seguinte charge:

Figura 03: Charge sobre ação da PMERJ em UPP no Dia das Crianças



Fonte: Carlos Latuff, 2017.

Atualmente, a corporação tem mais de 43 mil membros espalhados pelo estado do Rio de Janeiro, em 41 batalhões<sup>20</sup>, atuando no policiamento ostensivo ordinário e em outras unidades operacionais especiais, além de unidades médico-

<sup>20</sup>Dados disponibilizados na página da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, [www.pmerj.rj.gov](http://www.pmerj.rj.gov). Acesso em 19 de abril de 2017.

hospitalares, educacionais e administrativas. A Polícia Militar do Rio de Janeiro, tal como a Polícia Civil, está sob a gestão da Secretaria de Estado de Segurança (SESEG), sendo a Polícia Civil de caráter sigiloso, judiciário e investigativo e a Polícia Militar de caráter fardado, administrativo e preventivo.

Enfim, a exploração do trabalho, a instituição de um ambiente não propício à cidadania, nem da população militar nem da civil, são faces de uma cultura que tem por seu fim último o capital e que constituem *ethé* que impactam diretamente nas associações que envolvem a PMERJ e seus públicos. Sigamos, a partir deste momento, os rastros das conexões dos diferentes atores da corporação, a começar pela tropa.

## 2 NOS RASTROS DA TROPA<sup>21</sup>

Deixarão que vocês vivam e falem, com a condição de impedir qualquer saída. Quando um rizoma é fechado, arborificado, acabou, do desejo nada mais passa; porque é sempre por rizoma que o desejo se move e produz

*Deleuze; Guattari, Mil Platôs, 1995, p. 23*

Comunicação compreende humanos, dados, tecnologias e as emoções que todos estes elementos, juntos, suscitam em cada situação. Do mesmo modo como o actante, um agente tecnológico, é capaz de induzir o indivíduo a expressar-se de um jeito e não de outro, como participa do processo cognitivo, as emoções do sujeito também impulsionam, impactam a capacidade crítica, levam a agir de determinada forma, mesmo quando dos corpos passam por rigorosos processos de docilização (FOUCAULT, 2005).

Lidar com emoções em contextos de comunicação corporativa é um desafio. Em uma instituição de controle social do Estado, o panorama é ainda mais complexo. As relações dos Policiais Militares do Rio de Janeiro entre si, com a população civil e com os veículos de comunicação trazem questões que implicam a possibilidade ou não de fala, a construção de vínculos que agreguem credibilidade aos discursos e o impacto da comunicação no modo de operação da corporação.

Desde a Idade Média, a principal força combativa de um exército era conhecida como infantaria e seus integrantes eram os infantes. O termo infante, tal como empregado atualmente, tem duas raízes distintas. De origem italiana, o vocábulo 'fante', significa 'menino ou soldado que vem a pé'. Já o verbete 'infante' oriundo do latim, representa 'aquele que não fala', utilizado para identificar filhos de nobres europeus.

Usualmente, os policiais são chamados de infantes, tanto como aqueles que combatem, como aqueles que não falam. A fala é a expressão motora de

---

<sup>21</sup>Lembrar que, apesar do termo 'tropa' normalmente se referir a todo policial pertencente à corporação, conforme mencionado no capítulo 2, para fins de sistematização da pesquisa, usa-se aqui o termo 'tropa' para identificar os policiais que não estão em posição de Comando na PMERJ.

pensamentos do sujeito, ligada a outros aspectos de sua cognição, como as emoções e a capacidade crítica. Nas Polícias Militares brasileiras, historicamente, a limitação não se restringia ao ato motor da vocalização de sua emoção, mas a qualquer tipo de manifestação individual pública que se referisse à atividade profissional. Foucault (2005), em ‘Vigiar e Punir’, narrava um processo semelhante de docilização dos corpos dos soldados, que ocorria na Europa, no século XVIII:

(...) algo que se fabrica; de uma massa informe, de um corpo inapto, fez-se a máquina de que se precisa; corrigiram-se aos poucos as posturas; lentamente uma coação calculada percorre cada parte do corpo, se assenhoreia dele, dobra o conjunto, torna-o perpetuamente disponível, e se prolonga, em silêncio, no automatismo dos hábitos; em resumo, foi expulso o camponês e lhe foi dada a fisionomia de soldado (FOUCAULT, 2005, p.117-118).

Sem fala, as interações são restritas e a produção de significados também. Se o policial é um corpo que cala, que não expressa emoções, tais quais os cadáveres que encontrará, ou mesmo fará, pela trajetória profissional; se não elabora, não interage, deixa de produzir sentidos, tornando-se mais apto ao combate. Como apresentado no capítulo anterior, a tropa da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro tem sido historicamente forjada para batalha, para o combate ao inimigo e não para o diálogo e a criação de vínculos.

Exprimir-se neste ambiente em que a fala não é livre e nem bem-vinda requer coragem. A habilidade de comunicação, para pesquisadores como a linguista francesa Catherine Kerbrat-Orecchioni, está intimamente ligada ao ambiente das interações, ao *ethos* coletivo, partilhado por membros de uma comunidade.

É muito razoável supor que os diferentes comportamentos de uma mesma comunidade obedecem a uma certa coerência profunda e, então, esperar que sua descrição sistemática permita distinguir o “perfil comunicativo”, ou *ethos*, dessa comunidade (ou seja, a sua maneira de se comportar e de se apresentar nas interações – mais ou menos caloroso ou frio, próximo ou distante, modesto ou imodesto, “sem constrangimentos” ou respeitoso do território alheio, suscetível ou indiferente à ofensa) (KERBRAT-ORECCHIONI, 1996, p.78).

Todo o histórico e cenário apresentados anteriormente compõem as bases de uma atmosfera específica, de um código comportamental vigente entre os atores da Segurança Pública do Rio de Janeiro: um *ethos* coletivo que caracteriza as associações individuais dos policiais militares. Neste meio vital, os procedimentos devem seguir rigorosamente as regras estabelecidas. A fim de disciplinar o uso das

redes sociais, a PMERJ lançou o 'Manual das redes sociais'. Sob o subtítulo 'Confidencialidade', a publicação adverte:

É importante saber quais informações da instituição não podem ser divulgadas. Documentos confidenciais, assuntos internos, questões estratégicas e críticas à estrutura ou processos da PMERJ devem ser discutidos internamente, e não nas redes sociais (PMERJ, 2015).

Três meses depois da implementação de um número de *WhatsApp* oficial na Coordenadoria de Comunicação Social da PMERJ, em outubro de 2015, foi publicada em boletim a 'orientação' para que os policiais não utilizassem celular em horário de trabalho, sob pena de punição administrativa. O uso tornou-se, a partir daquela data, falta grave, capaz de comprometer futuras promoções e, portanto, sua carreira na corporação. A publicação da proibição do uso dos *smartphones* ganhou as manchetes dos principais veículos de comunicação. A PMERJ fez um apelo emocional: produziu um vídeo para a tropa cujo trecho foi veiculado na mídia. O vídeo mostrava um policial usando o celular para falar com a filha. Ele abraçava a menina, em sonho, durante o expediente e admoestava ao final que, ao usar o celular, ele estava colocando a própria vida em perigo. A mensagem final lembrava que cada policial é um patrimônio de sua família e que deveria cuidar de si como cuida dos outros<sup>22</sup>.

Entretanto, as condições impostas pelo boletim, pelo código de conduta e pela hierarquia militar da corporação não são as únicas definidoras do comportamento da tropa, apesar de terem muita relevância. Conforme destaca Del Nero (1997), diversos aspectos constituem os processos de cognição e, portanto, as escolhas do indivíduo:

A mente está situada na encruzilhada entre a natureza que selecionou o cérebro humano, a linguagem que permitiu a comunicação, a história pessoal que moldou o rosto de cada um e a história coletiva que nos dá padrões médios de ação e juízo (DEL NERO, 1997, p. 21).

Na prática, a suspensão do uso dos telefones resultou em dificuldade na realização de tarefas que já eram realizadas com a participação do aplicativo e do arranjo midiático composto por celular e internet móvel. Uma semana depois da publicação, o telejornal da Record e o portal de notícias na internet R7 trouxeram uma matéria em que a tropa reclamava da falta de condições materiais para a

---

22 O vídeo mencionado encontra-se disponível no canal da PMERJ no you tube no endereço eletrônico: <https://www.youtube.com/watch?v=RPpXxQYXN8o>. Acesso em 20 de novembro de 2015.



comunicação. Uma vez proibido o uso do aplicativo, foi lhes oferecido como alternativa o emprego de rádios de comunicação, mas os aparelhos não funcionavam corretamente. Os agentes diziam que os próprios comandantes estavam mandando que usassem o celular para envio de ocorrências:

Até mesmo os comandantes, quando a gente faz alguma prisão, alguma apreensão na rua, pedem para os policiais enviarem as ocorrências pelo aplicativo [no celular].

Um outro agente afirma não acreditar que o aparelho deixe de ser utilizado:

— Eu uso como todo mundo usa, como os comandantes usam e não vão deixar de usar.

O PM que foi flagrado navegando na internet no horário de trabalho pode até ser expulso da corporação (PORTAL R723, 15 de outubro de 2015, 18h15).

As emoções mudam de acordo com as transformações que ocorrem no meio em que se dão e nas relações que os atores mantêm. No âmbito da Segurança Pública, a construção de emoções e a dinâmica dos jogos de poder são afetados, sobretudo, pelo conceito que o policial vai adquirindo de si mesmo e da corporação, além das novas conversações que estabelece.

Além de enfrentarem a falta de reconhecimento financeiro e moral, os policiais militares do Rio de Janeiro são confrontados diariamente com bandidos cada vez mais bem equipados, como apresentado no capítulo anterior. Quanto mais tensa a situação a que os jovens ingressos na corporação serão submetidos, mais necessárias e intensas as ações de engajamento do sujeito com a causa, para a docilização, como as que ocorrem nos treinamentos da PMERJ.

O discurso emocional é uma estratégia empregada a fim de mobilizar jovens soldados para batalhas fatais. Foi usado com sucesso, por exemplo, por Adolf Hitler, para cooptar a Juventude Nacional Socialista alemã. Assim, além dos corpos serem docilizados pela rotina militar, as emoções também eram mobilizadas por discursos em prol da causa defendida. Hitler anunciou durante uma conferência do Partido Nazista:

Nós queremos que esta nação não seja fraca, (...) ela deve ser forte e vocês precisam (...) se endurecer enquanto jovens. Vocês precisam aprender a aceitar privações sem nunca esmorecer. Não importa o que criamos ou façamos, (...) nós passaremos, (...) mas em vocês, (...) a Alemanha viverá! E saibam que não pode ser de qualquer outro modo, (...) estamos juntos. Porque vocês são carne de nossa carne, (...) sangue de

---

23 Matéria disponível no site: [https://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/apos-uso-de-celular-ser-proibido-pms-reclamam-de-problemas-em-radios-15102015\\_Acesso em 13 de janeiro de 2017.](https://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/apos-uso-de-celular-ser-proibido-pms-reclamam-de-problemas-em-radios-15102015_Acesso em 13 de janeiro de 2017.)

nosso sangue! Suas mentes devem estar repletas do ideal que nos orienta! (FURHAMMAR; ISAKSSON, 1976, p. 98, apud MUSSI, 2016, p.103).

A fala de Hitler descreve muito bem o que acontece na PMERJ: o endurecimento e o aceitar privações sem esmorecer fazem parte do discurso da corporação e, durante muito tempo, mantiveram a tropa em uma rede fraca de interações - tanto entre eles, quanto com a sociedade civil: com poucos vínculos e sem muito poder de alcance para possíveis manifestações de insatisfação. Entretanto, o cenário contemporâneo e a formação de um novo sujeito têm possibilitado brechas cada vez mais frequentes no que se refere ao 'ideal que nos orienta'.

A rotina bélica diária da PMERJ tornou-se justificativa para um treinamento que submete os jovens recém-admitidos na corporação à violência, a abusos ditos como necessários para formar uma tropa resiliente. Remete-nos à filosofia de Hitler de que “vocês precisam (...) se endurecer enquanto jovens. Vocês precisam aprender a aceitar privações sem nunca esmorecer” (FURHAMMAR & ISAKSSON, 1976, p. 98, apud MUSSI, 2016, p. 103). A animosidade aprendida pelos corpos militarizados é repetida nas ruas contra 'inimigos'. Um padrão emocional incompatível com a missão de um policial militar contemporâneo, inserido em uma política de 'Segurança Cidadã' e que pressupõe lidar com os conflitos da população, no trato diário com as pessoas, cujo lema é “servir e proteger”.

A dificuldade de comunicação entre as instâncias de poder e a impossibilidade das patentes mais baixas de requererem seus direitos, sem ficarem reféns de sanções, resultaram no silêncio próprio das relações de dominação (FOUCAULT, 1975). A cultura interna da PMERJ tornou a atitude de mostrar-se insensível às adversidades, ao sofrimento próprio e alheio, algo natural e louvável. A resiliência silenciosa não tem sido contestada porque, entre os policiais, essa é uma discussão encerrada em uma máquina já funcional, o que Bruno Latour (2001) chama de “caixas-pretas” ou os “eventos óbvios”. Ser resiliente à violência física e/ou moral significa, dentro do *ethos* militar, ser forte e estar apto aos desafios da profissão. A emoção coletiva é sobreposta à individual, em treinamentos em que o indivíduo aprende a suportar os ataques e a manifestar-se estritamente dentro dos limites impostos pelas regras da corporação.

Além de atuante, de induzir a modos de dizer, de ser um mediador e um intermediário das interações, o aplicativo estudado nesta pesquisa tornou-se o lugar,

o ambiente tecnológico propício a que os policiais encontrassem brechas para fala, através das quais têm resgatado a possibilidade de compartilhar, com maior frequência, entre seus pares, questões que lhes são caras. Entretanto, as causas das mudanças no fluxo comunicacional da PMERJ vão além do simples advento de determinado actante. Policiais menos docilizados e cognitivamente aptos ao uso de tecnologia, somados à entrada do novo ator não humano, o aplicativo, compõem o elenco próprio para encenar socialmente novos modos de se relacionar, que não os estabelecidos nos últimos dois séculos.

O indivíduo contemporâneo não se enquadra em um padrão que a profissão o define por completo, em que segue estritamente os valores, as regras, o comportamento de iguais, de um estereótipo de policial, do qual se espera rigidez, austeridade, rigor em todos os seus papéis sociais. Há algumas décadas, a profissão definia a expectativa de comportamento do indivíduo em suas outras relações. Era um pai policial, um vizinho policial, um colega policial. Policial acima de tudo. Atualmente, de modo bastante adverso, alguns membros da tropa da PMERJ não assumem a identidade profissional no seu círculo social e evitam levar a farda para casa por entenderem que fazê-lo significa perigo de morte. No teatro da vida, nas tantas conexões que estabelece, este sujeito contemporâneo não é o policial, o vilão ou o herói; é múltiplo e singular. Coexistem nele, as figuras de morador da comunidade, pai, consumidor, telespectador, cidadão. A multiplicidade que extrapola uma identidade estereotipada, que constitui sua singularidade, propicia que ele dê novas respostas a antigas questões, que não se constranja em expor a corporação quando não concorda com alguma posição da instituição ou de seu comando ou, ainda, quando percebe que seus direitos estão sendo violados.

Se na Revolução Industrial o movimento das imagens cinematográficas colaborou para que o indivíduo adquirisse habilidade para lidar com o movimento dos bondes, trens, iniciando o camponês à dinâmica das fábricas; na contemporaneidade as novas tecnologias treinam-no a selecionar conteúdo, buscar ativamente o que é de seu interesse, fazer as escolhas que o identifiquem como sujeito singular. São justamente essas novas habilidades adquiridas que dificultam o processo de docilização. Ao estudar o impacto das novas tecnologias no desenvolvimento cognitivo de jovens, Luciana Ferreira (2012, p.100) pondera que o modelo interativo produziu neles uma nova postura, mais ativa do que a geração de

seus pais, o que alterou as relações de trabalho, aprendizagem e a postura mediante posições hierárquicas.

Se o sujeito de Descartes 'pensava e, logo, existia', em tempos de mobilidade conectada, a prática tornou-se 'mostro, logo, existo'. Já faz parte do modo de comunicar-se contemporâneo, do processo cognitivo das pessoas, o uso de tecnologias e a maior exposição pública, em redes sociais ou em grupos específicos de mensagens. Ser policial não impede que essa nova geração fardada denuncie a PMERJ. Não mais. Há mais coragem para movimentar-se pelo território militar e fora dele e parte desta confiança advém do modo como essa exploração de território acontece: entre a tropa da PMERJ, o *WhatsApp* participa da maioria das interações e suas características materiais - o anonimato da fonte inicial de compartilhamento de uma mensagem e o sigilo com relação ao conteúdo garantido pela criptografia - agregam sensação de segurança, de constatação de que há uma brecha para fala sem que as interações sejam interceptadas indevidamente, sem a constituição de prova contra si, que resultaria no comprometimento do futuro profissional.

Na trajetória das Polícias Militares do Brasil, um membro da tropa mobilizar-se em prol de alguma causa própria sempre fora uma iniciativa arriscada, cujo resultado mais provável seria uma penalidade. Cabe lembrar que foram nas escolas, hospitais e quartéis que o sistema disciplinar se estruturou (FOUCAULT, 1975).

Viver em um mundo globalizado, em contato com diferentes construções de verdade, com maior possibilidade de interação e comunicação com atores diversos, conectado a uma rede altamente capilarizada, em que a ação a um dos atores ou a um dos grupos passa a atingir outros núcleos dessa rede, fazendo com que a violência não permaneça restrita ao indivíduo ou grupo específico, dificulta a docilização dos corpos, o disciplinar. O 'ideal que orienta', citado por Hitler em seu discurso aos jovens alemães, no mundo contemporâneo, no atual cenário sociotécnico, não é exclusivo, nem é a única voz ou possibilidade de caminho a qual o indivíduo tem acesso. Há outros discursos, outras formas de agir que, se não derrubam as instituições de poder instauradas, colaboram para que haja questionamento, para que sejam encontrados espaços de manobra, tornando as relações mais complexas.

Os mecanismos de objetivação típicos da modernidade; os processos disciplinares, que buscavam fazer do indivíduo um objeto dócil e útil e os

mecanismos de subjetivação que concorreriam para docilizar o sujeito estão se transformando.

A tecnologia tem propulsionado a capacidade de ação dos policiais e incrementado a possibilidade de encontrarem e provocarem brechas para modificar relações, reconhecendo as emoções em si, exibindo-as aos outros e mobilizando discursos, como sugere Le Breton (2009, p. 117). Encontrar uma brecha ou provocá-la, dentro da estrutura militar, é a opção para a não aniquilação individual da singularidade do policial contemporâneo, é a opção para que ele tenha perspectiva de desenvolver minimamente sua 'arte de viver' (FOUCAULT, 2005a) <sup>24</sup>.

Essa movimentação, da qual o *WhatsApp* participa, não se propõe a negar ou a destruir as estruturas de poder da Polícia Militar do Rio de Janeiro, mas, pontualmente, horizontalizar os fluxos comunicacionais, movimentando o jogo de poder, mesmo dentro desse sistema tão rígido. Na sequência, busca-se identificar a dinâmica através da qual os actantes conquistam empoderamento a ponto de romperem o silêncio próprio do *ethos* militar.

## 2.1 As interações como mecanismo de empoderamento

O panorama atual da sociedade fluminense, unindo democratização do acesso aos aparatos tecnológicos a indivíduos menos docilizados, que já incorporaram as tecnologias de comunicação a seus processos cognitivos, tem sido essencial à popularização do aplicativo entre os policiais da PMERJ. Neste cenário, cresce a comunicação instantânea, em grupos, por causas coletivas.

À medida que o uso do aplicativo é intensificado, a dinâmica de formação e dissolução dos grupos vai mudando. Em 2014, os grupos da PMERJ eram basicamente compostos de acordo com os vínculos ou com aspectos práticos da rotina de trabalho. Para efeito de estudo, foram selecionados seis perfis de grupos para amostragem das dinâmicas das conexões que participam na rede da PMERJ. Foram eleitas as mensagens compartilhadas na mesma semana do mês de julho de

---

24 Foucault definiu a arte de viver como "saber como governar sua própria vida para dar a forma mais bela possível (aos olhos dos outros, de si mesmo e das gerações futuras para aqueles a que poderá servir de exemplo) uma prática de si que tem por objetivo constituir si mesmo como um artífice [ouvrier] da beleza de sua própria vida" (FOUCAULT, 2005 a, p. 1491).

2014 e do mesmo mês de 2015. Os perfis foram construídos através da separação da posição hierárquica dos membros e objetivo prevalente. A partir da compilação dessas centenas de interações, foi possível determinar alguns traços característicos de cada um dos grupos, como explanado a seguir:

Entre os 150 policiais que participaram da pesquisa, alguns integravam grupos (i) compostos a partir da turma de formação. Usualmente, os profissionais aprovados em um mesmo concurso público frequentavam os cursos juntos, mas por serem alocados em unidades distintas, perdiam o contato, ou mantinham alguma interação com frequência muito rara. Este tipo de grupo de *WhatsApp* reuniu novamente os colegas de formação de turmas anteriores e manteve a interação entre os novos policiais nas turmas que ainda estavam em curso.

Uma vez alocados em determinada unidade da corporação, os policiais passam a fazer parte de novos grupos (ii). Durante as operações, os PMs entram em contato com os jornalistas que estão cobrindo a pauta de Segurança. Os policiais recém-admitidos recebem lições sobre o uso das redes sociais, mas durante o exercício profissional, aos poucos, a tropa vai estreitando as relações com os profissionais de comunicação e integrando grupos de *WhatsApp* em que passam informações para os repórteres como forma de promoção do trabalho realizado ou de denunciar arbitrariedades e falta de condições para atuação (iii). Existem os grupos de relação direta com a população, como estratégia de unidades específicas que praticam a Polícia de Proximidade (iv). Há, ainda, os grupos institucionais, que fazem parte das atividades dos comandos, como os grupos de *WhatsApp* de alinhamento das respostas da assessoria de imprensa, que envolvem outras instâncias de poder como Secretaria de Segurança ou Governo do Estado (v). Por fim, há grupos que reúnem policiais de diferentes patentes, de unidades distintas, em prol de interesses coletivos, como informações sobre o Regime Adicional de Serviço (vi). Didaticamente, caracterizamos esses grupos no quadro abaixo:

Quadro 04: Perfil dos grupos de *WhatsApp* na PMERJ

<b>TIPOLOGIA DO GRUPO</b>	<b>OBJETIVOS PREVALECENTES</b>	<b>ATORES EM INTERAÇÃO</b>
Grupo I  PMs da mesma turma de formação	Manutenção do vínculo.  Troca de informações sobre a corporação.	Policiais Militares que entraram na PMERJ juntos, com patentes próximas e que, geralmente, desenvolvem laços mais fortes.  As interações abordam assuntos pessoais e profissionais, sobre as unidades em que atuam ou sobre a burocracia da corporação em geral.  São os mais propensos a se organizarem para lutar em prol de seus direitos.
Grupo II  PMs da mesma unidade	Parceria de trabalho.  As interações trazem informações úteis sobre parte da rotina de trabalho, como locais em situação de perigo, operações etc.	Policiais de determinado batalhão com patentes variadas.  Formados por iniciativa do comando ou da tropa.  Agrega indivíduos com maior e menor afinidade.
Grupo III  Policiais e jornalistas	Visibilidade midiática  Construção de uma boa imagem de um policial específico e/ou da unidade perante a população civil e a corporação.	Há grupos integrados pela tropa em geral e por jornalistas que cobrem as editorias de cidade ou polícia.  Existem também grupos de comandantes de batalhões específicos e jornalistas.
Grupo IV  Polícia de Proximidade	Criação de vínculos com a população civil  O aplicativo como instrumento de trabalho oficial.	Estes grupos, centrados a partir de um número de telefone funcional, têm como atores determinada unidade e a população local, que interage fornecendo informações aos policiais.  Policiais recebem as demandas e retornam para a população criando uma sensação de maior segurança através do atendimento personalizado.
Grupo V  Equipe de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro.	Alinhamento estratégia e de discurso. Um dos fins é a redação de nota oficial	Há grupos dos quais participam os jornalistas da PMERJ, civis e militares e outras instâncias da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, como Polícia Civil, Secretaria de Segurança e Governo do Estado. Nestes grupos, em geral, são alinhadas as respostas para os pedidos de nota dos veículos de comunicação.  Há grupos do Estado-Maior e há grupos temporários para solução de conflitos pontuais, em que estão também outros atores da sociedade civil, do poder executivo e judiciário.
Grupo VI  Tropa engajada em assuntos coletivos	Garantia de Direitos.  Obtenção de informações de uso prático.	Membros de diferentes patentes.  Pertencentes a unidades distintas.  Os assuntos giram em torno de um ou mais interesses coletivos.  Grupos criados para ajudar os policiais a se movimentarem dentro da corporação e/ou articulando para que eles mobilizem os veículos de comunicação em prol de determinada causa.

Fonte: Própria, 2017.

A democratização das tecnologias, como internet móvel e celulares compatíveis com o uso do aplicativo *WhatsApp*, garantiu à tropa a materialidade necessária para que todos tivessem a possibilidade de movimentação, de conexão e interação na rede. O contato mais frequente entre os policiais representa uma ruptura com a filosofia de silêncio da corporação e tem se mostrado o passo inicial de um processo mais longo e complexo, com o potencial de alterar o fluxo de comunicação não só dentro da PMERJ, mas também extramuros.

Os dados sobre o número de interações nestes grupos e a evolução dos contatos de 2014 para 2015 são indícios, rastros, de como tem ocorrido a movimentação da qual participa o aplicativo dentro da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Comparando-se a soma das mensagens que circularam em cada grupo estudado, constata-se que entre os policiais de mesma turma de formação, grupo (i), os contatos tornaram-se muito mais frequentes. Neste grupo, o número de interações subiu de 470 para 946. Depois do curso de formação, cada policial vai para uma unidade da Polícia Militar diferente e, ao longo da carreira, mudam o local de trabalho periodicamente, de modo que, em geral, o contato acabava por tornar-se raro e os laços enfraquecidos. Evitar a formação de vínculos é uma estratégia que foi útil à dominação por um longo período.

Antes de a informação fluir por grupos através do aplicativo, os policiais tinham seus laços fortes principalmente ligados ao batalhão em que atuavam, ou seja, à localização geográfica. Os PMs raramente produziam presença entre outros grupos de policiais do estado, o que mantinha os laços fracos. Atualmente, os grupos de *WhatsApp* possibilitam que os policiais que se formam juntos mantenham a frequência das interações, permanecendo com seus laços e fortalecendo-os. Deste modo, os jovens policiais que entram na PMERJ acabam por criar vínculos mais fortes com um maior número de colegas e de forma mais rápida do que ocorria outrora. De acordo com os membros destes grupos, essa movimentação tem sido fundamental para a construção de uma identificação mais forte com os pares, que ultrapassa o período inicial da formação. Neles, os policiais compartilham, inicialmente, imagens, áudios e textos sobre as operações, mas, principalmente, informações sobre as burocracias da corporação às quais, por serem novos na tropa, ainda não estão familiarizados. Com o passar do tempo, observou-se que os



assuntos vão se aprofundando e os policiais usam aquele círculo de confiança para abordar outras questões da corporação.

Existem dois tipos de formação para os grupos do tipo (ii), de policiais de uma mesma unidade: os grupos de *WhatsApp* do qual participam os comandantes e os grupos por iniciativa da tropa. A formação selecionada para efeito deste estudo tem o comandante entre seus membros. Neste grupo, houve um crescimento do número de interações de 120 para 430. Formado pelo seu valor prático, inicialmente este tipo de grupo de *WhatsApp* era caracterizado por laços fracos. Há relatos de policiais que apenas suportam estar nestes grupos. Com o passar do tempo, de acordo com o relato nos questionários abertos, as interações foram fortalecendo alguns laços e criando vínculos mais fortes, uma sensação de pertencimento ao grupo da unidade específica mais forte.

Entre policiais e jornalistas, como é a composição do terceiro grupo (iii) estudado, foi constatado o segundo ponto de maior intensificação percentual dos contatos. Há grupos da tropa com jornalistas e dos comandantes com os profissionais da mídia. Jornalistas buscam informações e, interessados em formar uma boa imagem da unidade ou da corporação, os comandantes integram este grupo ou designam um policial que participe para informar aos veículos de comunicação os resultados obtidos durante o trabalho de policiamento. Entre a tropa e os jornalistas, a movimentação passou de 45 interações, que consistiam inicialmente em alguns policiais que colaboravam com a imprensa em atualizar dados de operações, para 230, caracterizando uma conversação mais intensa com policiais em diferentes funções. Como a dinâmica é de formação de grupo, ou seja, há saída e entrada permanente de membros, este foi o perfil de grupo que mais se alterou no decorrer de um ano, com a entrada de policiais de diferentes patentes, descaracterizando a formação do grupo inicial.

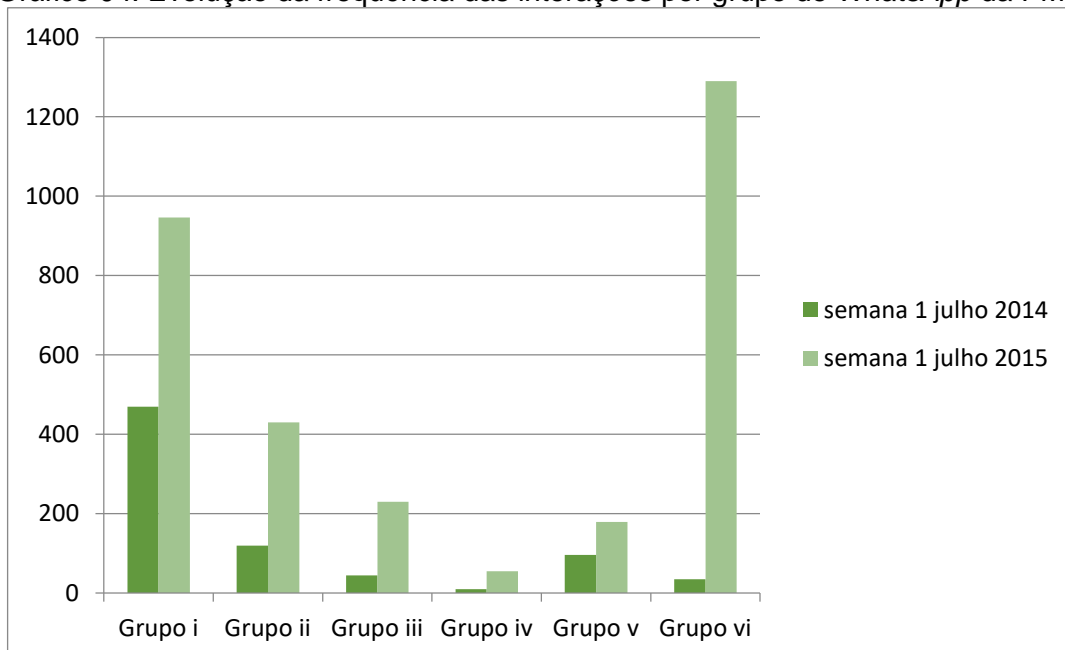
O grupo (iv) caracteriza o uso do aplicativo como uma ferramenta na busca por aproximação entre Polícia Militar e população civil. Neste período ainda de experimentação, houve um aumento de 10 para 55 interações. Essa atividade cresceu exponencialmente nos meses subsequentes, conforme poderá ser percebido no capítulo seguinte.

O aumento do número de mensagens mensais, de 96 para 179, do grupo (v), indica um alinhamento mais frequente entre as diferentes instâncias de poder da Segurança Pública do Rio de Janeiro, tema que será abordado no capítulo 4.

A mudança no fluxo de informações fica bem evidente no número de interações contabilizado no grupo (vi), que passou de 35 interações para 1290. Se em todos os grupos há o encontro de uma oportunidade de comunicação menos vertical, este é o tipo de grupo em que o encontro de brechas para fala é mais evidente, em que as manifestações ganham maior alcance e impactam mais as relações de poder. Trata-se de um grupo formado por policiais de diferentes patentes, mas que não estavam em posição de comando, que se engajaram em torno de questões coletivas, como dinâmicas da micropolítica institucional que envolve trocas de comando e suas consequências, situação do Hospital da PMERJ, discussão de manchetes sobre corrupção na corporação. Foi usual neste período, que os policiais incentivassem uns aos outros a fazerem contato com a imprensa nas situações de direitos básicos violados, como atraso de pagamento, jornadas fora do previsto em regimento e condições insuportáveis de trabalho como o recebimento de comida estragada, materiais sem condição de uso, conforme detalharemos em alguns exemplos a seguir.

Observando o gráfico 04, percebe-se que de 2014 para 2015, houve um aumento geral do número de interações em todos os grupos, representado no eixo vertical, tendo em vista que a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro em geral – tropa, comandantes e a própria instituição, estavam descobrindo o potencial tecnológico do aplicativo e suas possibilidades de uso naquele cenário.

Gráfico 04: Evolução da frequência das interações por grupo de *WhatsApp* da PMERJ



Fonte: Dados coletados pela autora durante observação participante

No período estudado, o grupo que apresentou maior crescimento absoluto na frequência das interações foi aquele em que os policiais passaram a tratar de questões coletivas (vi). O segundo grupo com aumento significativo foi o dos policiais formados na mesma turma (i), seguidos dos grupos (ii), (iii), (v) e (iv). Uma comparação com o cenário atual mostraria maior apropriação da corporação para tornar o aplicativo uma ferramenta de proximidade e uma estabilização do crescimento nas interações ente os grupos de vínculos mais fortes. Não há uma curva infinita de aumento das interações em nenhum grupo. Há períodos ascendentes em diferentes pontos da rede, de acordo com a circunstância política, econômica, institucional, ente outras.

Apesar da identificação, durante o mapeamento das conversações, do aumento da frequência das interações da tropa, principalmente entre os grupos (i) e (vi), esta movimentação ainda ocorre sob temor, sob a pressão emocional de estar rompendo com os valores da corporação. Mesmo com a garantia do anonimato da fonte inicial e a criptografia do conteúdo das mensagens próprios do aplicativo, assumir o movimentar-se na Polícia Militar pode soar perigoso.

Ao receber o questionário para esta pesquisa, por exemplo, a primeira reação de alguns policiais militares fluminenses foi temer a confirmação de que fazem uso do aplicativo que estamos estudando. Apesar de saberem do método da observação participante, em que a jornalista que enviou as perguntas participa de alguns dos grupos que eles integram, redigiram respostas que negavam as conversações. Uma delas foi:

Sei que vai parecer incoerente negar que usamos o WhatsApp ou que participamos dos grupos, o que você acompanha como fato, mas o problema é o seguinte: na realidade, para fazer o uso do celular, o militar deve fazer uma solicitação à administração da Unidade em que trabalha. É tudo muito complexo. Então, é um pouco complicado falar sobre isso, pois, de fato, não há uma autorização expressa que autorize. Nós simplesmente usamos no dia a dia, mas não podemos admitir isso, entende? (Policial A., 26 de setembro de 2016, 17:13, via WhatsApp).

Como mencionado anteriormente, em outubro de 2015, o comando da corporação proibiu a utilização dos *smartphones* pessoais em serviço, tornando o seu uso falta grave, a ser punida, de modo a comprometer inclusive futuras promoções. Os policiais que fazem a supervisão do patrulhamento ostensivo são responsáveis por denunciar. O argumento que embasa essa decisão é o de que o uso da tecnologia durante a atividade colocaria em risco a segurança do próprio

policial e seu exercício profissional. Seguindo os preceitos da Teoria Ator-Rede de seguir os rastros e deixar que as pistas evidenciem seus resultados, chegamos ao fato de que as interações ocorriam antes da proibição, inclusive motivada pelos comandos de unidades, para fins profissionais e continuaram a acontecer após sua publicação, tornando-se parte da dinâmica da micropolítica corporativa da PMERJ que ordem nenhuma conseguiu conter.<sup>25</sup>

Revela-se atualmente, além do aumento das interações nos grupos específicos, uma movimentação maior pela rede. Os policiais começaram a conversação no grupo de vínculos mais fortes, de maior confiança e, então, passaram a movimentar-se em outros coletivos de mensagens do aplicativo, como no grupo de contato com os jornalistas, por exemplo, fortalecendo laços e adquirindo capital social. Como consequência, o alcance desta rede aumentou. Encontrar uma brecha para conversar entre si, fez com que se comunicassem de modo mais efetivo com a sociedade também.

O conceito de capital social envolve o conteúdo veiculado, a potencialidade dos recursos aos quais os membros de uma determinada rede passam a ter acesso. Quanto mais intensa a conversação dos policiais na rede, maior é o contato com a emoção dos colegas, suas ansiedades, derrotas e vitórias. O conteúdo compartilhado permite que os membros dos grupos se reconheçam, conquistem confiança para abordar uma diversidade maior de assuntos, encorajando-se mutuamente e reconhecendo a potencialidade de sua fala. Foi o que ocorreu nos grupos (i) e (vi), de modo mais acentuado, em que os vínculos afetivos eram mais fortes. Entretanto, esse fenômeno também pode ser observado nos demais grupos.

Observou-se esta dinâmica de fortalecimento dos laços não só na análise quantitativa da atividade dos grupos de policiais no *WhatsApp*, mas também no retorno que a pesquisadora recebeu do questionário aberto que inquiria sobre os usos que os policiais fazem do aplicativo. Uma das respostas foi:

---

25 Neste contexto, as características da materialidade do *WhatsApp*, apresentadas no capítulo inicial, foram fundamentais para que o aplicativo representasse a possibilidade de encontrar ou produzir brechas mais frequentes à interdição da fala. Não há, através deste ator tecnológico, a preocupação de que o emissor inicial seja identificado e punido, com a criptografia do conteúdo das mensagens e a não identificação da fonte inicial de compartilhamento. Outra característica que facilitou a interação entre tropa e tecnologia foi a possibilidade de desativar as funções que identificam horário e aviso de entrega da mensagem e de leitura, não configurando provas de localização temporal do acesso às mensagens.

A minha participação em grupos da PMERJ, se deu através da necessidade de compartilhar informações. Os grupos discutem temas relacionados ao futuro da Polícia Militar e podemos dar opiniões, inclusive, com a participação de oficiais. O contato com colegas de turma aumentou consideravelmente, hoje sou membro de mais de 10 grupos da polícia. Esse mesmo contato contribuiu para que estivesse mais atento aos fenômenos sociais e interagisse mais com outros militares. Através da participação ativa nos grupos, podemos lutar por objetivos comuns a todos, como por exemplo, melhores escalas, aquisição de equipamentos, salários etc (Policial B, 20 de outubro de 2016, 13:57, via *WhatsApp*).

Nota-se no depoimento, que não só os laços tornaram-se mais fortes, como também a rede de cada policial. Na época em que o PM acima respondeu à pesquisadora, ele já participava de dez grupos diferentes na PMERJ. A menção de que a interação direcionou sua atenção a determinados fenômenos ou eventos da corporação e de que encontrou objetivos comuns e parceiros para as lutas, são indicativos do capital social adquirido. Este movimento de ter maior contato com os pares, mais informações, uma identidade mais forte como policial e o fato de passar a reconhecer o potencial dos pontos de intercessão de interesse de sua rede corroboram com a definição de Bourdieu (1980, p. 2) de que o capital social abrange “o conjunto de recursos atuais e potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de conhecimento ou reconhecimento mútuo”.

Bem antes do movimento de interação através de aplicativos de comunicação, Granovetter (1974, 1983) já apontava para o poder da influência dos grupos na tomada de decisões. Suas pesquisas constataram que os indivíduos tomavam decisões mais consistentes em uma relação de proporção direta com a força dos vínculos em suas redes. Quando os policiais falaram sobre suas experiências com o *WhatsApp*, essa força também fica evidente:

Eu não tinha coragem de ir para o chefe e reclamar da comida, ou que o salário do Extra não entrou. Tenho até colegas que fazem isso, mas ficam mal vistos, como os encenqueiros. São tidos como problemáticos. Aí eu entrei em um grupo do *WhatsApp* e os caras estavam falando mesmo ali. Comentavam da jornada de trabalho, de tudo que eu só desabafava com a minha família. Então, como você me perguntou como eu uso o *WhatsApp*, a resposta é: eu uso para me sentir mais forte. Ali eu vejo que o problema é de todo mundo e que podemos combinar alternativas para resolver. Um dia combinamos que ninguém daquele grupo ia se inscrever para o RAS daquele mês. O salário não sai então não vai ter quem faça. Sozinho eu nunca poderia fazer essa pressão (Policial C, 26 de outubro de 2016, 16:40, via *WhatsApp*).

O aplicativo *WhatsApp*, tem se mostrado um actante capaz de potencializar a construção de capital social. Atores humanos e não humanos, mobilizados,

organizados em prol de causas coletivas, podem instaurar dinâmicas de empoderamento, de mais possibilidades de resistência, de exigência de transparência dos governos e de comportamento ético por parte das instituições. Contudo, esses são potenciais que dependem dos usos empregados das ferramentas disponíveis e das relações desenvolvidas entre os atores. O simples advento do aplicativo nada significa em um primeiro momento, mas, paulatinamente, à medida que as interações acontecem, desperta-se para o potencial dessas conexões.

O economista Adam Smith (1723-1790) entendia que a riqueza das nações provinha do interesse de satisfação dos indivíduos em prover para si. De modo similar, o capital social advindo da economia das relações estabelecidas via *WhatsApp* na PMERJ tem origem na necessidade de fala, de reconhecimento, de identificação individual da tropa, mas constituem uma riqueza de potencial de fala coletiva, que esboça alterar o *ethos* corporativo.

William Gibson, que cunhou o termo ‘ciberespaço’ no seu romance de ficção científica *Neuromancer* (1984), destacava que as redes de computador, não constituíam apenas meios para acessar a informação, mas contextos para a interação social, “lugares onde as pessoas poderiam ir” (WASKUL & DOUGLASS, 1997, p. 375-398). Neste aspecto, o aplicativo é um ator, um actante ou atuante a partir da conexão que estabelece, mas também um lugar, um espaço de socialização intensa. Significa dizer que os policiais, independentemente de sua localização geográfica, mantêm e fortalecem seus laços, na enorme ágora virtual, pelo fato de participarem da dinâmica coletiva que o *WhatsApp* protagoniza. As demandas coletivas, as identificações com a rotina e a sensação de pertencimento colocam e mantêm esses grupos em movimento. O aplicativo e outras tecnologias deixam de ligar lugares, como era o caso do telefone fixo, por exemplo, e passam a conectar pessoas, onde quer que estejam. Um processo identificado por Welman (2012) como *Connected people*. Contudo, uma vez conectados, como estes policiais se movimentam?

Mapeada a materialidade do aplicativo, o cenário atual, o histórico da Segurança Pública no Rio de Janeiro e identificado que o policial militar contemporâneo está construindo novos padrões de relacionamento, o próximo passo é seguir os rastros dessas interações e identificar como elas funcionam dentro dos jogos políticos da corporação. Qual a dinâmica das interações da tropa? Que

resultado elas têm obtido e de que forma? São essas as perguntas que norteiam a abordagem a seguir.

## **2.2 O *WhatsApp* como agente mobilizador na micropolítica do poder na PMERJ**

Demonstrou-se até aqui que as novas sociabilidades têm apresentado potencial para redistribuir poder. Entretanto, o reconhecimento e consequente emprego do aplicativo nesta direção não aconteceram assim que o actante passou a fazer parte das primeiras conexões da tropa da PMERJ. A tecnologia de comunicação não é óbvia como a arma que os policiais possuem, desenvolvida com uma finalidade bem específica: ferir e paralisar o inimigo através de confronto direto. Foi e, para alguns, ainda tem sido, necessário experimentar as funções mais simples de comunicar através do *WhatsApp* para, aos poucos, descobrir o potencial das conexões e interações estabelecidas com o aplicativo e fazer efetivo emprego dessas possibilidades. Há uma trajetória de amadurecimento da relação, que compreende do momento em que os policiais começam a estabelecer as primeiras interações até a organização efetiva de movimentos em prol de interesses coletivos.

Durante as entrevistas com os policiais que participavam dos grupos de *WhatsApp*, o relato foi de que, inicialmente, as conversações mediadas pelo aplicativo, configuravam apenas momentos de lazer. Nas primeiras mensagens que trocaram entre si, via aplicativo, os policiais enviavam e recebiam fotos e vídeos do que julgavam curiosidades da rotina de trabalho. Eram conversas informais entre colegas de profissão, que incluíam áudios de tiroteios, imagens de bandidos famosos detidos nas operações, fotos de material apreendido e de cadáveres.

As cenas grotescas de pessoas feridas, com ossos expostos, mutiladas e vídeos de bandidos torturando suas vítimas nas comunidades, ao serem compartilhadas nos grupos de policiais geraram indignação coletiva contra o inimigo comum aos membros dos grupos. Essa circulação começou a agregar valor à luta diária da tropa, tão pouco reconhecida pela população. O envio de uma foto de um bandido baleado, de uma imagem de grande apreensão de drogas ou de armas é a coroação de um trabalho coletivo entre pares. Mesmo quando as imagens são apenas curiosidades, os policiais afirmam que o riso, aflito, ameniza o impacto

psicológico do estresse que afeta cada um, mas que, sobretudo, é comum a todos. Reconhecer a dor e a ansiedade no colega de profissão colabora para que o indivíduo elabore melhor suas próprias emoções.

Conforme conquistam habilidade de uso do conjunto de tecnologias - que envolve o celular, internet, câmeras fotográficas e filmadoras, gravadores de áudio, editores de imagens e novas opções de compartilhamento; os policiais fluminenses deixam de ver o *WhatsApp* como ligado apenas ao lúdico e vão ampliando a participação dele em outros contextos, inclusive, porque o aplicativo é apropriado pela corporação e se torna instrumento de trabalho. Conforme argumenta Fátima Régis (2008), o uso de tecnologias de comunicação e entretenimento possibilita o desenvolvimento cognitivo, ferramentando o sujeito com habilidades sociais, lógicas, sensoriais, entre outras.

Um dos policiais entrevistados comentou:

Os contatos via WhatsApp ajudam muito dentro da realidade policial, pois sempre existem possibilidades de novos trabalhos e oportunidades dentro da corporação a que nós não tínhamos conhecimento ou que ficavam restritas às panelinhas. Até mesmo como resolver questões documentais, dicas do exercício da atividade, como obter auxílios e apoio entre os colegas. Ele tem colaborado para os policiais garantirem seus direitos, pois muitos colegas desconhecem seus direitos e a corporação infelizmente não informa da forma adequada. Este contato ajuda na troca de informações (Policial D, 20 de outubro de 2016, 14:08, via WhatsApp).

O policial militar que identificamos aqui como “D”, ao responder ao questionário para esta pesquisa, afirmou: “o *WhatsApp* proporcionou uma reaproximação fantástica entre os colegas da minha turma, pois quando foi criado o grupo da nossa turma, já tínhamos 16 anos de corporação e estávamos muito afastados”.

Policiais de diferentes patentes, que normalmente não interagem com frequência, passaram a agregar-se em grupos de uma unidade em que atuam ou atuaram, por assuntos de interesse e até mesmo de contato com a imprensa.

Com a difusão do WhatsApp, comecei a participar de alguns grupos, devido à informação ser mais dinâmica assim. Focados na PMERJ participo de 5 grupos: um grupo da turma, um grupo só das policiais femininas, um grupo só dos policiais que fazem PROEIS, do grupo com os jornalistas e de um grupo da sessão (Policial E, 26 de outubro de 2016, 13:17, via WhatsApp).

O policial passa a movimentar-se mais e a conhecer melhor o território e suas possibilidades, aprende a expressar as emoções - o que vai sempre pressupor uma relação, um outro, uma interação. Através das conversações, adquire capital social e



aumenta sua competência interpessoal, definida por Moscovici (1985, p. 27) como “a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação”. O policial descobre a identificação de sentimentos e de causas e passa a sentir-se mais potente para, em conjunto, mobilizar outros setores da sociedade.

A proibição do uso dos *smartphones* pela PMERJ e a orientação do comando para que os policiais evitassem tornar públicas imagens da rotina das operações não conseguiu conter a inserção do aplicativo na prática comunicativa dos PMs, uma vez que eles já tinham o hábito de utilizar o *WhatsApp* para envio e recebimento de mensagens quando em outros papéis sociais. É possível constatar essa prática da tropa em outra das respostas:

Às vezes algum colega está trabalhando na rua e vê que a situação está arriscada, joga no grupo, para os outros colegas que moram ou que vão passar no local, para que evitem a área. Alguma dúvida ou injustiça, que está acontecendo com a gente, jogamos no grupo também, porque alguém pode ter passado pelo mesmo e pode ter um caminho para indicar (Policial F, 26 de setembro de 2016, 17:48, via WhatsApp).

O processo em que os PMs ampliam o emprego do actante para além dos momentos de lazer, do lúdico, ocorre a partir da observação de pares: o policial vê um outro ator, de sua rede de laços fortes, enviando um áudio de denúncia, uma foto mais forte, uma opinião com a qual ele compactua. Apoiado na identificação de que colegas, com alto nível de confiança, compartilham determinado conteúdo, este membro do grupo passa a ver a possibilidade de colocar-se mais efetivamente naquele espaço também. Este movimento contínuo e libertador de emoções, de falas contidas, inaugura um fluxo de comunicação que tem alterado, não só o *ethos*, mas também o fluxo da informação na corporação.

De acordo com a afirmação dos membros da tropa e do comando entrevistados, o aplicativo tornou-se o principal meio de comunicação entre os policiais fluminenses.

Assim que começou a popularizar os grupos de WhatsApp, um colega de turma sugeriu fazermos um grupo. Isso faz mais ou menos uns três anos. Inclusive fui o criador do primeiro grupo da minha turma do Curso de Formação de Soldados (CFSD) da PMERJ. Possuo contato frequente com os colegas de turma e também com os da minha Unidade. Os colegas da mesma turma mantêm muito contato pelo grupo. É o principal meio de manter contato, pois depois da formação, cada um segue teu caminho por uma unidade diferente. Tenho grupos de minha turma de formação CFSD, os da minha unidade, os de serviços extras como RAS/Proeis e de alguns

batalhões em que já trabalhei. São mais ou menos cinco ou seis grupos diferentes (Policia! G; 26 de outubro de 2016, 15:25, via WhatsApp).

O *WhatsApp* promove a empatia, torna-se ‘um meio através do qual’ e ‘um modo de’ a tropa expressar emoção sem parecer fraca, de identificar o que sente no outro e assim enxergar a si e a suas angústias dentro de um padrão de normalidade, de encontrar e produzir brechas na interdição da fala pela expressão de suas impressões e pelos arranjos de engajamento que tem possibilitado. Observa-se a inauguração de alterações do fluxo comunicacional na corporação que deixa de calar, estancar as emoções e possibilita o fluir dentro da PMERJ e, transbordando, para a sociedade civil.

Uma situação que evidencia que o fluxo comunicacional fruto dessa parceria entre policial e tecnologia tem resultados práticos é a situação referente ao atraso do pagamento do Regime Adicional de Serviço, (RAS). Em 2015, como a situação financeira do Estado do Rio de Janeiro já era de recessão, tal como a dos parceiros para os quais os policiais prestavam serviços de segurança em Regime Adicional de Serviço: Supervia, concessionária que administra o metrô e Secretaria Municipal de Educação, por exemplo. O pagamento fora da data ocorria com frequência. Quando o prazo para o pagamento passava e ele não acontecia, os policiais geralmente não recebiam da corporação um prognóstico da data de pagamento. Ficavam aguardando até que o saldo caísse na conta. Em alguns casos, esperavam sem notícias oficiais por meses.

Desde o advento do *WhatsApp*, no entanto, a partir do primeiro dia de atraso, começam a circular nos grupos de policiais mensagens cujo conteúdo é a busca de informações sobre a data do depósito do pagamento do RAS. Não demora muito e essas mensagens chegam aos grupos de policiais e jornalistas. Os policiais orquestram a comunicação com a imprensa, combinando de fazerem um movimento intenso de contato, via aplicativo, com os veículos de comunicação. Os jornais, as emissoras de rádio, televisão e os portais de internet demandam à assessoria de comunicação da Polícia Militar do Rio de Janeiro uma resposta. Para redigir a nota, a Coordenadoria de Comunicação procura o responsável dentro da corporação, na Secretaria de Segurança ou mesmo no Governo do Estado. Conseqüentemente, o pagamento é agilizado. Um dos policiais entrevistados resume esse processo:

Acho que a maior contribuição via WhatsApp é o movimento feito quando atrasam o pagamento do PROEIS/RAS. No grupo, combinam de todos os

policiais enviarem e-mail para imprensa para gerar uma pressão, com isso, muitos atrasados são pagos. Dessa forma, com a pressão da mídia, conseguimos receber nossos salários mais rapidamente. Ninguém teria coragem de ir reclamar pessoalmente ou de ficar marcado como o encrenqueiro, ou o cara problema. Com o aplicativo ninguém sabe quem foi e na verdade fomos todos nós, juntos, pressionando via sociedade (Policial G, 24 de outubro de 2016, 12:40, via WhatsApp).

Sob a manchete “Policiais militares reclamam de atraso no depósito do RAS de dezembro”, o jornal Extra de 29 de janeiro de 2015 e a versão *on-line* das 08:47 da mesma data, trouxeram o seguinte texto:

Policiais militares estão reclamando, pelo WhatsApp do EXTRA ((21) 99644-1263), de atraso no pagamento da gratificação do Regime Adicional de Serviço (RAS) relativa a dezembro, que, segundo eles, ainda não saiu. O RAS é a hora extra que os PMs fazem para a própria corporação. “Temos que nos virar pedindo dinheiro emprestado para pagar nossas contas” (JORNAL EXTRA ON LINE, 29 de janeiro de 2015).

No dia seguinte, dia 30 de janeiro de 2015, o mesmo jornal Extra e sua versão das 06:30, já traziam uma resposta:

A gratificação do Regime Adicional de Serviço (RAS) dos policiais militares referente ao mês de dezembro deverá ser paga na próxima semana, ou seja, já em fevereiro. A Diretoria de Orçamento da Polícia Militar fechou, nesta quinta-feira, a folha de pagamento do benefício, que será encaminhada à Secretaria estadual de Fazenda, com previsão de pagamento para a próxima semana. Nos últimos dias, diversos PMs reclamaram do atraso no repasse da gratificação e cobraram uma previsão de pagamento (JORNAL EXTRA ON LINE, 30 de janeiro de 2015).

Outro exemplo do poder do alcance das interações frequentes é sobre a alimentação dos policiais de determinados batalhões em operações especiais. Durante os jogos da Copa do Mundo Fifa, a Jornada Mundial da Juventude, a Operação Verão e os grandes eventos do período estudado; telejornais, veículos *on-line* e impressos noticiaram as condições de trabalho dos policiais militares com informações advindas de denúncias feitas por *WhatsApp*. A filosofia da ‘resiliência muda’ na corporação por muito tempo evitou que houvesse este tipo de denúncia, ainda mais de repercussão internacional. Apesar das delações serem feitas anonimamente, são corroboradas por fotos, áudios e vídeos; de modo que os relatos de abusos ganharam credibilidade e, então, ressonância.

Uma matéria no *site* de jornalismo FolhaPolítica.org, em 18 de junho de 2014, alertava que os servidores responsáveis pelo policiamento nos eventos internacionais estavam recebendo comida de má qualidade. O vídeo disponibilizado

pela página eletrônica teve origem no ator tecnológico que protagoniza esta pesquisa. Foi publicado o seguinte texto no jornal *online*:

PMs recebem comida com larvas vivas no RJ; veja o vídeo Publicado por Folha Política

Imagem: Reprodução / Redes Sociais

Um vídeo gravado há três semanas por um policial militar lotado no Batalhão de Choque do Rio de Janeiro e disponibilizado para o UOL nesta quarta-feira (18) mostra um prato de comida repleto de larvas vivas que foi servido no refeitório da Unidade. A cena, segundo o PM que fez as imagens, está longe de ser novidade entre os agentes. Segundo ele, os policiais recebem frequentemente almoço e lanche estragados nos batalhões da Polícia Militar do Rio (FOLHA POLÍTICA, 18 de junho de 2014).

Durante a apuração para esta matéria, a repórter Maria Luisa de Melo, do portal UOL, escreveu à Coordenadoria de Comunicação Social da PMERJ:

Bom dia equipe de comunicação da PMERJ! Recebemos, hoje, pela manhã, um vídeo de um policial do Batalhão de Choque que mostra um prato de comida servido no rancho do referido Batalhão repleto de larvas. Segundo homens do mesmo Batalhão (incluindo o que gravou o vídeo), é comum larvas serem encontradas nos pratos servidos. Qual o posicionamento da PMERJ sobre isso? (Arquivo pessoal, 17 de junho de 2014).

Essa repórter mencionou a existência das imagens ao pedir uma resposta da corporação, entretanto, na maioria dos pedidos de posicionamento por parte dos jornalistas, cita-se apenas o fato: policiais denunciam má alimentação. A CCOMSOC, não raro, toma ciência das denúncias quando o material já está em circulação. Nas circunstâncias do pedido de resposta de Maria Luisa, a corporação não poderia negar que aquele prato estava sendo oferecido no rancho. Ciente da existência das imagens, à CCOMSOC restava apurar as condições de alimentação no determinado batalhão para que a PMERJ tomasse as providências necessárias para resolver a situação. As imagens circularam entre os jornalistas e logo estavam nos principais veículos de comunicação do estado, do país e do mundo.

Nos ranchos, a CCOMSOC constata o problema: as cozinhas e refeitórios ainda não estavam plenamente equipados, não havia nutricionistas suficientes para atender a todos os locais e mesmo com a nutricionista presente, havia ranchos em que não foram providos os meios de atuação. Apesar dessa circunstância apurada, o posicionamento definido pelo comando da corporação, inicialmente, consistiu em negar a veracidade das reclamações dos policiais à imprensa. Supôs-se que o vídeo era falso e que era uma sabotagem para atacar a imagem da PMERJ. A nota final

enviada a Maria Luisa, aprovada por diferentes instâncias de poder dentro da Secretaria de Segurança foi a seguinte:

A Polícia Militar não recebeu de nenhum policial essa queixa. A Polícia Militar tem uma Comissão de Controle Sanitário que realiza visitas periódicas aos ranchos. O Batalhão de Choque, em especial, tem uma nutricionista lotada no local. Lanches também são distribuídos conforme a escala de trabalho da equipe (Arquivo pessoal, 17 de junho de 2014).

Contudo, os PMs que denunciavam mantiveram a jornalista bem informada, através do grupo do *WhatsApp*. No dia seguinte à manchete, houve uma inspeção e limpeza no rancho mencionado. A jornalista também foi informada desse procedimento pelos policiais, conforme pode ser observado na troca de correspondências entre a jornalista e a assessoria da PMERJ:

Maria Luisa: Ainda sobre a denúncia de larvas nas refeições servidas aos policiais militares, conforme publicamos ontem, recebemos novas informações de que o Comandante do Batalhão de Choque ordenou uma limpeza geral no rancho na tarde de ontem. Sendo assim, gostaria de saber:

- 1) a quantidade de alimentos impróprios para o consumo recolhida...
- 2) De quanto em quanto tempo a Comissão de Controle Sanitário visita os batalhões? Qual foi a última vez em que tal comissão esteve no Batalhão de Choque?

CCOMSOC: Oi Maria! A Inspeção sanitária no rancho do Batalhão de Choque é diária. Não houve nenhuma atividade extraordinária (Arquivo pessoal, 19 de junho de 2014).

A força de trabalho não tem muitas ferramentas para reclamar ou mesmo para fazer pedidos sem que haja represália ou que efetivamente resulte em mudança. Comparando o cenário atual ao de décadas anteriores, os policiais têm maior acesso aos comandantes, mas o fluxo da comunicação ainda é essencialmente vertical, de cima para baixo. Assim, nas situações em que os policiais desejam reclamar de modo anônimo, sem riscos, fazem circular seus apelos através do *WhatsApp*.

Outrora, os contatos com jornalistas já ocorreram por telefone, por *Orkut* e, depois, por *Facebook*. Essas tecnologias agilizavam o contato, mas a mensagem poderia ser interceptada. Elas não eram suficientemente seguras para que os policiais tratassem de todo tipo de assunto ou mantivessem conversações com os jornalistas. Era possível formar provas contra o servidor a partir das interações. Continuava a prevalecer os contatos presenciais. O advento do aplicativo *WhatsApp*, cujas características apresentamos no capítulo inicial, potencializou as interações e propiciou que fossem constituídos laços entre PMs e profissionais da mídia. É o que pode ser observado na fala da jornalista Roberta Trindade:

No caso das denúncias os policiais preferem falar pessoalmente(...). Eu comecei a usar o WhatsApp muito recentemente. Pude perceber que [o aplicativo] facilitou o acesso de policiais a outros jornalistas e também a veículos de imprensa. A tropa passa de tudo. De denúncias de falta de condições e estrutura de trabalho a ocorrências (TRINDADE, entrevista, 2017).

Muito embora a tropa já tenha um bom nível de conhecimento sobre as potencialidades do *WhatsApp*, os policiais ainda estão vivenciando o processo de expressar suas emoções via aplicativo, de receber a manifestação do outro, de tornar público o que era restrito ao ambiente militar, descobrindo o poder de sentir, falar e criar novos sentidos, rompendo com a ideia de que sua força está na resiliência e no silêncio que mantém.

A possibilidade de agir, no entanto, não é agir. É preciso querer e aprender a descobrir, trilhar, os caminhos possíveis dessa rede. Alguns policiais reconhecem o potencial do ator tecnológico e que essa ainda é uma relação em construção:

Eu penso que a tropa ainda está aprendendo a usar o WhatsApp como uma ferramenta para reivindicar seus direitos. Percebo que o PM usa muito mais como um "muro das lamentações" do que como um instrumento de poder capaz de conscientizar e mobilizar efetivos. Observo muito esse comportamento, principalmente, no grupo da minha turma onde colegas reclamam, mas depois acaba virando um motivo para se encontrarem para beber e "esquecer". Como disse antes, já tenho mais de 16 anos de corporação, acredito que os policiais mais jovens, talvez, tenham mais noção do uso do app como uma ferramenta capaz de unificar a tropa e de mobilizar a sociedade para garantir nossos direitos (Policial H., 24 de outubro de 2016, 13:00, via WhatsApp).

A democratização das tecnologias, das câmeras de celulares, aliadas aos aplicativos de compartilhamento como o que estamos estudando, ampliou o uso dos instrumentos de vigilância e controle a outros atores que não os detentores dos meios de produção ou o Estado. Não há mais controle total sobre qual a informação vai ser distribuída por quem, já que os corpos não estão mais tão docilizados.

A rede de interações em que estão engendrados o *WhatsApp* e a tropa promove articulações em prol de melhores condições de trabalho. Contudo, logo também use cenário de atuação de outros atores, como diferentes instâncias de poder dentro da corporação, veículos de comunicação e população. Nos capítulos seguintes, daremos sequência ao percurso das conexões da rede da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. Nossa próxima trilha segue os indícios das dinâmicas dos usos que os comandos têm feito do aplicativo.

### 3 NOS RASTROS DOS COMANDOS

O importante não é aquilo que fazem de nós. Mas o que nós mesmos fazemos do que os outros fizeram de nós.

*Jean-Paul Sartre, 1997*

No capítulo inicial, tratamos de designar as definições de rede a fim de que o leitor pudesse acessar o restante do conteúdo da pesquisa tendo como referência um conceito que exclui a ideia de uma relação de causa e consequência linear ou dos atores como protagonistas versus antagonistas. População, tropa, comandos, políticos, jornalistas, todos têm forças e limitações, impactam e são impactados pelas ocorrências na rede.

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.

Cabe lembrar que ao descrever um movimento performático específico de um determinado grupo, o que se tem é um retrato de situações momentâneas, uma vez que o grupo e a própria rede estão permanentemente em formação. Apesar da dificuldade de representar uma estrutura dinâmica por um esquema ou imagem, pelo caráter múltiplo e fugaz das interações; Deleuze e Gatarri (1995) têm uma abordagem interessante que permite entender determinado recorte espaço-temporal de uma rede a partir da metáfora geológica do rizoma.

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. As linhas que o formam são representações de performances. Essa proposta, de uma estrutura que cresce livremente, rompe com a proposição de relações baseadas na causalidade linear.

Tal como exprime o rizoma, as conversações em grupos na PMERJ, das quais o aplicativo *WhatsApp* participa, intensificam-se em determinado momento, esvaziam-se e, novamente, tornam-se mais frequentes ou mesmo extinguem-se e recomeçam em novos coletivos de mensagens. Uma conexão também pode levar a outra em um caminho até então desconhecido ou mesmo inexistente. Os contatos extrapolam os cerceamentos castrenses e conquistam repercussão entre a população civil. Essa liberdade e multiplicidade é o que caracteriza o rizoma. Limitá-lo é estrangulá-lo. É justamente do contato com a sociedade, com a imprensa, com outras corporações, que advém a possibilidade de converter-se em uma instituição que compreenda e atenda às necessidades daqueles a quem propõe ‘servir e proteger’.

Figura 04: Esquema botânico de rizoma



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

As interações acontecem concomitantemente, ligadas umas às outras. Constituem o meio do qual emergem e também no qual subsistem. Portanto, uma transformação que atinja a determinados atores da rede, alterará o ambiente de outras interações; afetará o meio em que as conexões acontecem.

No objeto desta pesquisa, as relações que os comandantes estabelecem estão ligadas às outras linhas rizomáticas da rede. As conexões entre os membros da tropa e as conseqüentes mudanças no fluxo das informações advindas da nova movimentação, apresentadas no capítulo anterior, por exemplo, repercutem nas performances que ocorrem em outros grupos dos quais os comandantes participam. Podemos afirmar, por isso, que as interações entre os comandantes e suas unidades impactam o Estado-Maior da corporação e demais instâncias de poder da Secretaria de Estado de Segurança do Rio de Janeiro. As conversações dos

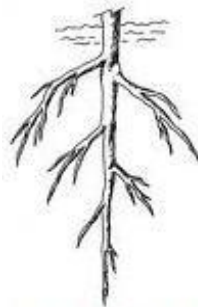


comandantes com os jornalistas também trazem consequências à tropa, à corporação e assim por diante.

O rizoma é a metáfora da abundância das conexões e da pluralidade dos caminhos, que também traduz o tipo de relação estabelecida, pressupondo um cenário de alianças, sob o solo, que sustenta e alimenta a planta. 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. Essa ilustração existencializa também o substrato no qual o rizoma se desenvolve, os outros tantos aspectos que envolvem e afetam as relações, como condições políticas, materiais, sociais, linguísticas, intelectuais, institucionais. A linha, signo que na retratação esquemática da rede representa o caminho do rizoma, a interação; compreende não apenas os actantes, mas todo este contexto.

A comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro 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. As movimentações eram limitadas pelo *ethos* castrense. Para manter a metáfora de referência botânica 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 05: Representação de raiz pivotante axial



Raiz pivotante

Fonte: [www.sobiologia.com.br](http://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 dividendos negativos à corporação.

Com fluxos que extrapolam os domínios oficiais no cenário contemporâneo, identifica-se a necessidade de adequação da estratégia institucional de comunicação. Entretanto, no que tange às instituições públicas brasileiras, a reação à constatação de mudanças nas dinâmicas sociais que influenciam em suas atividades fins tende a ser reativa e tardia. Apesar dessas instituições já terem sido consideradas sistemas autorreferentes, a Teoria dos Sistemas Sociais<sup>26</sup> (LUHMANN, 2009, p. 306) trouxe destaque para suas complexidades, para o fato de que essas organizações mantêm relações interssistêmicas e de que as alterações do entorno deveriam ser tidas como fontes de elementos fundamentais para a evolução dos processos.

Sem conseguir manter o padrão relacional de outrora, baseado no rigoroso controle da informação e dos sujeitos, também não é possível à corporação apagar os vestígios daquele tempo. A fim de não se infligir a repetição daqueles métodos ou acreditar na possibilidade de rompimento completo com o passado, é essencial que se perceba que os tempos não são estanques. Presente, passado e futuro não podem ser tidos separadamente. O pretérito não foi ultrapassado irremediavelmente. Ele está inscrito no *ethos* institucional. “O passado permanece, ou mesmo retorna” (LATOUR, 1994, p. 68) e é uma condição de existência do presente, como afirma Deleuze: “o passado e o presente não designam dois momentos sucessivos, mas

---

<sup>26</sup>O sociólogo alemão Niklas Luhmann (1927-1998) foi considerado um dos autores mais importantes e produtivos das ciências sociais no século XX. Ele propôs uma teoria da sociedade contemporânea interdisciplinar, empregando conceitos da biologia, física, psicologia, economia, teoria da comunicação e até cibernética. Uma de suas referências é o conceito de sistema dos biólogos chilenos Humberto Maturana e Francisco Varela, autores também muito mencionados nos estudos de comunicação e cognição, que considera que os organismos vivos são sistemas fechados, autorreferenciados e autopoieticos. Para Luhmann, a perspectiva não é exclusiva de fechamento. Ele considera que, do mesmo modo como os organismos vivos, os "sistemas sociais operam [...] fechados sobre sua própria base operativa, diferenciando-se de todo o resto e, portanto, criando seu próprio limite de operação" (Luhmann, 1998, p. 79), entretanto, "o fechamento é a condição da abertura do sistema ao ambiente: o sistema só é capaz de estar atento e responder à causalidade externa por meio das operações que ele próprio desenvolveu" (Luhmann, 1998, p. 79). Neste cenário, o autor destaca o papel primordial da comunicação: "a comunicação é o limite da sociedade, [...] é o nó górdio a partir do qual se inicia o estudo da sociologia" (Luhmann, 1998, p. 55).

dois elementos que coexistem, um que é presente e não cessa de passar, o outro, que é passado e que não cessa de ser, mas pelo qual os presentes passam” (DELEUZE, 1991, p. 54).

As subjetividades e as relações vão tomando novos contornos, mas a hierarquia introjetada pelos atores, os muros que carregam na alma, a docilização, as marcas da sociedade disciplinar e da sociedade de controle, subsistem. São cicatrizes que, por vezes, ainda insistem em abrir feridas e fazem parte do que caracteriza as interações presentes. No caso específico da PMERJ, é possível perceber o surgimento de um novo perfil de comandantes, mais preocupados em criar vínculos e laços mais fortes com sua equipe e com a população; mais hábeis em relacionar-se com os profissionais de comunicação, mas que, entretanto, emergem no meio vital marcado pelo *ethos* militar construído ao longo desses dois séculos de história.

Mapeando as relações que os comandantes estabeleciam, das quais participava o *WhatsApp*, identifica-se que eles mantêm conversações, em geral, com três objetivos específicos: construir uma imagem de si e de sua unidade, otimizar rotinas de trabalho e implementar a Polícia de Proximidade. A fim de analisar essa participação do actante e o impacto no fluxo de informações corporativo, será necessário permanecer com o trabalho de formiguinhas proposto pela sociologia das associações e, como no capítulo anterior, recortar a rede, seguindo os rastros das conexões deste grupo de atores com a tropa, com a imprensa e com a população.

Em relação ao modo como os comandos relacionam-se com a equipe de sua unidade e com jornalistas e veículos de comunicação através do *WhatsApp*, faremos uma descrição, apoiada na observação participante. 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. Há 25 anos na corporação, Figueredo já comandou o Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças, a Delegacia de Polícia Judiciária Militar, o Centro de Inteligência das UPPs e o batalhão do município de Resende. Ele assumiu a unidade do bairro de Jacarepaguá com o desafio de diminuir o número de roubos, principal motivo de queixa na região. Segundo dados do Instituto de Segurança Pública, a área do 18º BPM teve aumento de 633 casos de roubo a transeuntes entre 2013 e 2014. Uma das estratégias

adotadas para o combate a este tipo de delito foi justamente a promoção da integração do efetivo através do compartilhamento de informações pelo *WhatsApp*.

O conteúdo dessas conversações entre comando de unidade e tropa, e a consequente força dos laços que passam a estabelecer, dependem das características pessoais de cada líder e de sua equipe. Contudo, os mecanismos de interação são comuns à maioria deles.

No caso das dinâmicas da relação entre comandantes e jornalistas, os rastros estão na evolução do número de interações; na diversidade de possibilidades de formação de grupos de *WhatsApp* e na constatação de modificações no modo de resposta de determinadas unidades às demandas dos veículos de comunicação. Com este propósito, além de mapear as conexões que ocorreram entre jornalistas e comandantes nos grupos de *WhatsApp* nos quais foi realizada a observação participante, foi empregada a metodologia de análise de conteúdo das entrevistas realizadas com os dois representantes deste elenco Comando/Mídia. Essa escolha foi motivada pela compreensão de que tais estratégias se adequavam à proposta dessa etapa da pesquisa. Além disso, foram analisados os pedidos de informação dos veículos de comunicação, as respostas da corporação, as matérias publicadas após as interações. A análise de conteúdo inclui as transcrições das entrevistas, documentos institucionais de domínio público, como boletins e manuais, entre outros (VERGARA, 2010, p. 73). Os roteiros semiestruturados das entrevistas foram construídos com o intuito de nortear o processo dialógico da conversa, levando em consideração as diferenças de abordagem necessárias a cada um dos atores.

A escolha das fontes a serem ouvidas foi motivada pela intensidade das conversações estabelecidas. Para representar os jornalistas, foi selecionada a repórter Roberta Trindade, principal mobilizadora das causas dos policiais no jornalismo fluminense. Ela mantém interação com centenas de policiais e quase todos os comandantes, tendo acompanhado o aumento do contato entre seus colegas de profissão e a tropa, resultante da participação do actante.

Há unidades em que o aplicativo é utilizado oficialmente como meio interação entre população e batalhão e, nestes casos, a atividade dos comandantes no aplicativo é intensa. Seguindo a proposta da Teoria Ator-Rede, percorremos o chão de fábrica da PM, descrevendo como o aplicativo participa dessa Polícia de Proximidade.

Se voltarmos a observar o registro da evolução da frequência das interações do grupo amostral com o qual estamos trabalhando, entre 2014 e 2015, nos grupos de tipo (ii), de policiais de uma mesma unidade, considerando aqui tanto os ‘oficiais’ quanto aqueles criados por iniciativa da tropa, o número de interações apresentou um aumento de 358%. Se comparado aos grupos em que os laços são mais fortes como entre os policiais de mesma turma (i) ou os envolvidos em uma causa coletiva (vi), a conversação entre policiais de uma mesma unidade não é tão intensa, mas o incremento apresentado de um ano para o outro, aponta para a construção de um ambiente mais participativo nessas equipes.

Há uma grande variedade de formações para os grupos do tipo (iii), dos quais participam policiais e jornalistas. Nesses grupos, os laços são mais fracos e a relação de confiança também. Este perfil apresentava, na ocasião do início da pesquisa, apenas 45 interações semanais. Eram casos pontuais de policiais da tropa fazendo alguma denúncia ou de algum comandante oferecendo informação sobre o trabalho que liderava. No decorrer da observação participante, o perfil deste tipo de grupo foi mudando, com a intensificação da movimentação dos comandantes transmitindo informações aos jornalistas ou de jornalistas entrando em contato pelo aplicativo para realizar algum pedido de informação. A orientação oficial, em 2014, era para que não fosse incentivada a comunicação dos jornalistas, via aplicativo, diretamente com o comando, que os pedidos de nota fossem feitos por *e-mail* à CCOMSOC, o que limitava o número de interações nestes grupos.

Outro perfil de grupo em que há frequente performance de comandantes é o de tipo (iv), cuja finalidade é a Polícia de Proximidade. Entre 2014 e 2015, a média semanal de interações apresentou crescimento, mas era ínfima em relação à conversação entre outros grupos. Conforme veremos a seguir, a corporação investiu no incremento das conversações neste perfil de grupo e o panorama mudou muito nos últimos anos.

Nas próximas páginas, o foco recai sobre o impacto da participação do aplicativo *WhatsApp* na relação entre comando e tropa. Na sequência, ainda neste capítulo, seguiremos as pistas da comunicação entre comandantes e imprensa e, por fim, comandantes e população civil.

### 3.1 Performances e vínculos entre comando e tropa

Nos grupos de *WhatsApp* da tropa, das turmas de formação (i) e naqueles em que os policiais estão engajados em causas coletivas (vi), há uma liberdade maior no que tange ao conteúdo compartilhado; uma simpatia; um vínculo mais forte e o desejo de criar e fortalecer laços. Já nos grupos de *WhatsApp* dos quais os comandantes participam, como, por exemplo, nos agrupamentos das unidades (ii), nos de Polícia de Proximidade (iv) e nos de diferentes instâncias de poder (v), a situação é diferente.

A motivação inicial dos grupos de unidades específicas é compartilhar aspectos práticos da rotina do batalhão. O conteúdo 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 acabam por criar laços entre os colegas de farda de diferentes patentes. Laços mais fracos também vão sendo fortalecidos. O grupo de *WhatsApp* da unidade acaba por converter-se em um espaço em que os policiais também articulam situações de convivência entre os colegas do batalhão, combinando encontros e compartilhando fotos desses momentos de descontração. Contudo, há relatos de permanência neste tipo de grupo essencialmente por necessidade prática.

Em alguns batalhões, os grupos foram criados pela tropa e deles não participam o comandante e o subcomandante. Nestes espaços, o comportamento é um pouco mais formal que nos grupos das turmas de formação (i), mas com menos rigor do que nos coletivos de mensagens em que o comandante está presente. É possível identificar conteúdo mais ameno e descontraído, menos formalidade na redação dos textos, menor preocupação de exatidão gramatical na gravação dos áudios, algum uso de *emoticons* e um posicionamento semelhante dos membros em

relação uns aos outros, apesar das diferenças de patente. Em geral, as conversações são motivadas por cooperação e abordam informações que facilitam o dia-a-dia, como a que foi transcrita abaixo, sobre as condições de acesso à região da unidade:

Tiroteio essa madrugada, na entrada da Rua 2. Dois mortos. Soube que a facção rival está se preparando para tomar a boca ainda hoje. Melhor chegar pela Avenida Brasil e evitar aquela área. Parece que tem uma equipe do BOPE já por lá. Ainda não recebi nada da P2, mas vamos ficar na atividade (Arquivo Pessoal, WhatsApp, 15 de março de 2015).

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 é diversificada, 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, muitas vezes pelo tom do discurso, pela postura, pela forma como os atores se colocam.

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, mas não houve regulamentação sobre a utilização individual do software como instrumento de trabalho. A participação do actante nas rotinas do policiamento ostensivo e sua implementação como meio de comunicação da tropa para exercício de atividade laboral depende da iniciativa de cada comandante. Conforme evidenciaremos no capítulo 4, a corporação tem diretrizes quanto à produção e distribuição de conteúdo pela tropa e, nos grupos 'oficiais' das unidades, os policiais cumprem essas orientações.

Pesquisadora: Em que situações o senhor utiliza o aplicativo?

Comandante coronel Figueredo: Pelo WhatsApp a troca é livre, mas ele abriu a possibilidade de criação de protocolos. Por exemplo, pelo aplicativo da equipe de comunicação restrita, a P2, eu recebo informações sobre a situação do território, sobre operações, sobre denúncias da população e repasso os dados para grupos específicos de trabalho de cada área da minha unidade (FIGUEREDO, entrevista, 2017).

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, 2012a, 2012b, 2012c, 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 prevalectante nos grupos de *WhatsApp* das unidades não ser a aproximação, 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, entrevista, 2017).

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 neurobiologista António Damásio (1995, p. 17) argumenta que “os sentimentos, juntamente com as emoções, que os originam (...) são precisamente tão cognitivos como qualquer outra percepção”. 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. A produção de presença mais constante do comandante perante a tropa acaba resultando em benefícios às equipes da Secretaria de Segurança do Rio de Janeiro, da PMERJ, daquele batalhão e também, em nível particular, aos policiais.

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 actantes, no caso deste capítulo, principalmente 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.

Nos grupos oficiais das unidades, o policial que quer construir uma melhor representação de si perante o comando e os colegas, faz uma apropriação diferente da sua rede daquele que só busca informação prática. Ele investe em sua performance. O conteúdo de suas interações tenderá a reforçar seu desempenho, destacando comportamentos que passariam despercebidos, valorizando iniciativas através de relato pessoal por textos, áudios, fotos e vídeos.

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).

Por outro lado, 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<sup>27</sup>.

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, entrevista, 2017).

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

---

27 Não foi possível ilustrar a performance da tropa na representação de si porque implicaria na identificação da fonte e temos o compromisso de não revelar os policiais que participaram desta pesquisa.

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*).

Portanto, o comando fazer-se presente nos grupos de *WhatsApp* de trabalho da tropa de modo a 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.

De modo similar ao que ocorre nos grupos de *WhatsApp* restritos à tropa, descritos no capítulo anterior, aqui também 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. A PMERJ, as

unidades, os comandantes, a tropa e a população civil podem colher os proventos da fortificação dessa rede.

As estabilizações temporárias das controvérsias da tropa 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. Entretanto, 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, descritas no capítulo inicial. 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.

Observou-se com frequência, a iniciativa dos comandantes em investir nas interações com o objetivo de promover o trabalho na unidade. Para essa finalidade, acessam jornalistas que trabalham nas editorias de cidade e segurança no Rio de Janeiro. Este é o recorte cujos rastros serão percorridos a seguir, a fim de identificar as dinâmicas comunicacionais estabelecidas com a participação do *WhatsApp*.

### 3.2 Explorando as conexões de laços fracos

O histórico da formação da Polícia Militar, exposto no capítulo inicial, apresentou uma corporação forjada pelo Estado como depositária do uso legal da força, cuja marca tem sido a atuação em conformidade com jogos políticos, em defesa dos interesses dos detentores do poder, fossem eles o Imperador, os escravocratas ou um ditador militar. Também foi através da polícia que artistas e jornalistas que ousaram expressar-se tiveram como destino as salas de tortura. O embate entre policiais e jornalistas não é uma questão ultrapassada. Ainda hoje, quando a população exerce seu direito de se manifestar nas ruas da capital fluminense e profissionais dos veículos de comunicação realizam a cobertura desse factual, o cenário inclui cavalarias, tropas de choque, balas de borracha e spray de pimenta, usados tanto contra a população como contra os jornalistas. A relação entre os dois grupos de atores é marcada por tensão. Em 2014, a Associação Brasileira de Imprensa divulgou<sup>28</sup> que 68% dos casos de violência contra jornalistas no Rio de Janeiro foram cometidos pela Polícia Militar.

A imprensa no Rio de Janeiro também tem em sua origem a defesa de causas políticas como a monarquia, o império, a abolição ou a escravatura. A crônica policial, durante muitas décadas, era marcada pela violação de direitos humanos, como o da presunção de inocência. As matérias nos jornais impressos e na televisão exploravam fotos e cenas que identificavam acusados no momento em que estavam sendo detidos, antes mesmo deles terem tido um julgamento. Contraventores foram cultuados como justiceiros pela mídia. Não foram raras as situações de exposição, inclusive das vítimas, aumentando-lhes o sofrimento. Policiais - e suas famílias - também acabavam expostos e eram alvos de retaliações de bandidos.

Uma breve observação da dinâmica do jornalismo fluminense nas últimas décadas evidencia que a editoria de polícia não era muito relevante dentro das

---

<sup>28</sup>Pesquisa divulgada no site da Associação Brasileira de Imprensa: <http://www.abi.org.br/sindicato-policia-e-responsavel-por-68-dos-casos-de-violencia-contrajornalistas-no-rj/>, em 15 de julho de 2014, acesso em 18 de dezembro de 2017.



estruturas das empresas de comunicação. Geralmente os repórteres encarregados destas pautas eram recém-formados. Não se exigia experiência. As universidades não preparavam os alunos para uma análise do contexto de Segurança Pública ou para lidar com os policiais que, como apresentado, relacionam-se sob um *ethos* bem específico. O resultado era um jornalismo declaratório, cujas matérias transcreviam os boletins de ocorrência e que evitavam versões que desagradassem aqueles com quem os repórteres mantinham parceria.

Em busca de crescimento profissional, de obter informações antes da concorrência com exclusividade - o famoso "furo", como se diz no jargão jornalístico - muitos jovens profissionais sacrificaram a boa apuração. A chamada "imprensa marrom" publicava apenas o que era conveniente para suas fontes e deixava de honrar seu compromisso com a sociedade.

Apesar do uso do pretérito para identificar o *modus operandi* da mídia, todo esse cenário não se extinguiu: vem sofrendo sucessivas alterações pelo advento de tecnologias, pelas novas relações de trabalho e por diferentes possibilidades de movimentação que a rede oferece ao indivíduo também mais inquieto.

Mesmo no auge do jornalismo comprometido com seus interesses e não com a sociedade, havia exceções entre os profissionais de comunicação. Aliás, foi por escapar a esse modo de operação que também existia na fábrica de notícias paulista que Caco Barcelos identificou ações de um grupo de matadores na tropa da Polícia Militar de São Paulo, cujos detalhes foram publicados em Rota 66 (1992). Sua dinâmica de trabalho baseou-se no confronto dos dados das matérias do jornal Notícias Populares, retirados dos boletins de ocorrência, com as informações de arquivos do Instituto Médico Legal; de caderno de anotações com suas próprias impressões a respeito das operações policiais que acompanhou, cópias de processos judiciais, laudos de exames cadavéricos, entre outros.

O fenômeno comunicacional desencadeado pela entrada do aplicativo neste cenário tem como uma das características a viabilização de que os jornalistas façam toda essa movimentação, que acessem diversas fontes, agregando velocidade ao processo de apuração. O *WhatsApp* também não registra a fonte inicial de compartilhamento e as mensagens são criptografadas, garantindo o sigilo muitas vezes necessário nas relações que envolvem a produção jornalística. Entretanto, ter um aplicativo que facilite a conexão de modo sigiloso pode mudar a forma de

apuração, agregar novos dispositivos de acesso a dados, mas não é suficiente para mudar a articulação de conteúdo, o perfil das matérias sobre Segurança Pública.

Tanto a seleção das pautas, a redação e a publicação de notícias da área de segurança, quanto o modo de operação da Polícia Militar no trato com a imprensa e com a população têm sido objeto de debate nas redações e na academia. As profundas transformações no fluxo comunicacional da PMERJ, protagonizadas pelo aplicativo *WhatsApp*, tornam a participação das tecnologias de comunicação tema indispensável às diversas discussões. A dinâmica do jornalismo policial contemporâneo ainda apresenta muitos traços do passado sensacionalista e sem aprofundamento, cenário que pode ser agravado com a participação de um aplicativo através do qual circulam informações de fonte anônima. Ter os diferentes atores sociais repensando essas relações pode colaborar para o emprego da tecnologia de modo mais responsável.

Se a atuação do profissional de comunicação na área da Segurança Pública é motivo de discussão e estudo, também é matéria cara aos futuros profissionais. O jornalismo policial tornou-se disciplina em cursos de graduação em Universidades Federais como a de Ouro Preto e Tocantins. Na Universidade da Paraíba, a matéria ainda é uma optativa e em outras, como em Uberlândia, Minas Gerais, não há uma disciplina que discuta exclusivamente o assunto, sendo abordado como parte da ementa das aulas de Jornalismo Especializado. Em outubro de 2017, o Portal Comunique-se<sup>29</sup> divulgou um curso em parceria com o Núcleo de Estudos da Violência, da Universidade de São Paulo, que discutia as funções sociais e políticas dos jornalistas especializados.

Atuando por mais de uma década no jornalismo policial, Roberta Trindade constatou que o aplicativo incrementou o acesso dos policiais aos jornalistas e aos veículos de comunicação. A jornalista destaca o potencial dessas conversações na construção da imagem do policial: “as pessoas que convivem com policiais ou com a instituição policial militar têm uma visão diferenciada da tropa e da corporação. As que não convivem, podem passar a ter, se os jornalistas servirem como elo entre praças, oficiais e a sociedade” (TRINDADE, entrevista, 2017).

---

<sup>29</sup>O portal Comunique-se é uma plataforma que reúne informações sobre oportunidades de qualificação e notícias do mercado de trabalho para profissionais de jornalismo, marketing e publicidade. O link para o curso citado é <http://portal.comunique-se.com.br/curso-de-jornalismo-policial-esta-com-inscricoes-abertas-em-sao-paulo>. Acesso em 26 de dezembro de 2017.

Roberta Trindade começou a aproximar-se da PMERJ quando iniciava a carreira como repórter policial, acompanhando pessoalmente o desenrolar das ocorrências. Durante a cobertura das pautas estabelecidas pela redação do jornal em que atuava, passou a observar as condições de trabalho da tropa e a pautar também esse abandono por parte do Estado. Centenas de vezes, a CCOMSOC recebeu pedidos de explicações da repórter sobre equipamentos, viaturas, pagamento de salário, redução de efetivo, alimentação, entre outros. Roberta obtinha, pessoalmente, e pelas redes sociais (na época, o Orkut), informações sobre situações em que os direitos dos policiais estavam sendo infringidos. Como sua militância pela tropa ultrapassou o trabalho que fazia no jornal, criou um *blog* a fim de tratar especificamente sobre a situação dos policiais militares, o blog "Pauta do dia". Em abril de 2017, a página tinha quase cinco milhões de acessos. Atualmente, a jornalista recebe informações pelo *Messenger* do *Facebook*, pelo *WhatsApp* e pessoalmente, dependendo da gravidade do caso. No dia da entrevista para essa pesquisa, Roberta Trindade tinha 458 mensagens de *WhatsApp* não lidas. Segundo ela, 450 eram de policiais. Condecorada com a Medalha Tiradentes pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, ela recorda que, a princípio, sua aproximação da tropa resultou na antipatia por parte de alguns comandantes:

Em 2006, um comandante de determinado batalhão chegou a ligar para a redação do jornal em que eu trabalhava dizendo que se visse um PM conversando comigo ele seria "bicado" - a transferência de uma unidade para outra, geralmente distante da casa do policial, usada como punição. (...) a tentativa de estigmatizar jornalistas como profissionais que não gostam da Polícia e que só visam "vender jornal" ocorria com muita frequência (TRINDADE, entrevista, 2017).

Este estranhamento para com os repórteres por parte dos comandantes, não é exclusivo dos policiais militares. Maria Alessandra Calheira (2012, p. 8) justifica essa dificuldade em estabelecer confiança pela característica da relação "em que se suspeita que um dos lados deseje, claramente, obter benefícios comerciais em relação ao outro".

Tendo em vista que não é possível mais à corporação impedir o fluxo comunicacional como outrora, a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro disciplina o contato dos comandantes com os jornalistas. O 'Manual para o uso das redes sociais' da corporação estabelece que "os batalhões, UPPs e demais unidades deverão sempre canalizar todas as demandas de imprensa à Coordenadoria de Comunicação Social da PMERJ, que centraliza este atendimento" (PMERJ, 2015a).

Oficialmente, os jornalistas e policiais têm contato limitado a eventuais entrevistas e coletivas de imprensa. Para as situações em que há pedido de entrevistas, os assessores da CCOMSOC podem solicitar a um comandante que fale com a imprensa sobre determinado assunto específico. Eles recebem treinamento para o trato com os profissionais da mídia, que consiste em reunir repórteres e assessores de imprensa para simular entrevistas sobre assuntos polêmicos comuns na rotina fluminense. O objetivo do programa de *media training* é que representem adequadamente a corporação em suas falas oficiais.

O procedimento de comunicação protocolar consiste em, durante uma operação, ao longo da qual ocorrem apreensões ou prisões, os comandantes transmitirem a informação prioritariamente à CCOMSOC e, em seguida, aos jornalistas que acompanham pessoalmente os trabalhos ou à rede de interessados nas informações sobre determinada região. É o que narra o coronel Figueredo:

Pesquisadora: Qual a dinâmica da sua relação com os veículos de comunicação que cobrem a editoria de polícia ou a sua região com relação à divulgação do resultado das operações ou de ocorrências importantes?

Coronel Figueredo: Eu procuro passar para os veículos locais com um *delay*. Primeiro mando para a CCOMSOC, que vai soltar a nota oficial e depois, se for algo do interesse da comunidade, envio para os *sites* da minha região. O pessoal da Record vive interagindo com a gente no *Facebook*. Eu pego a informação que recebo pelo *WhatsApp*, com as fotos, já produzidas de acordo com a orientação da CCOMSOC e coloco nas nossas mídias (FIGUEREDO, entrevista, 2017).

Apesar das relações entre comandantes e jornalistas serem regidas pelo protocolo militar, há diversos grupos de mensagens de *WhatsApp* extraoficiais dos quais participam esses dois perfis de atores. Observando as conversações neste recorte da rede, no grupo amostral analisado, percebe-se que o conteúdo das interações é diverso daquele que a tropa aborda. Se os policiais em geral procuram os jornalistas, nos grupos ou através de mensagens individuais, a fim de fazerem denúncias; os comandantes investem esforços em cultivar laços mais fortes com a imprensa em prol do trabalho que desempenham. Em alguns casos, os veículos de comunicação são o meio de obtenção de apoio ou de mobilização da sociedade civil organizada, o que faz muita diferença na implementação de políticas de Segurança Pública, tornando a conversação na plataforma do aplicativo uma estratégia levada em consideração desde o planejamento das ações de policiamento.

Como mencionado no início deste capítulo, muitos comandantes utilizam o aplicativo para performar entre diferentes plateias com intuito de obter visibilidade

para o próprio trabalho. Ter uma boa imagem perante a equipe e/ou a população, pode significar prestígio na corporação. Uma manchete positiva sobre determinada unidade repercute a favor da PMERJ. O capital social adquirido nas interações mais frequentes com os jornalistas possibilita que alguns comandantes consigam pautar e fazer repercutir questões caras à segurança, sob a ótica do policial, obtendo visibilidade e engajamento coletivo. Os grupos de *WhatsApp* internos da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro são locais em que, por empatia, sensação de pertencimento e identificação, as causas ganham forma e expressão, mas, como já apontava Granovetter (1983), é fora deles, em outros nós dessa rede que elas cumprem seu papel, colaborando para resultados mais efetivos.

O percurso das notícias sobre segurança mudou. Se, no passado recente, os comandantes conseguiam construir uma melhor reputação sobre seu trabalho e o da tropa de sua unidade, através de manchetes em jornais de maior circulação ou em rádios e emissoras de televisão, hoje ele precisa atuar nos nichos de interesse. A rede de comunicação dos comandantes mais ativos via aplicativo integra tanto veículos da grande mídia quanto cadernos de bairro, *blogs* e páginas de redes sociais interessados em notícias da localidade. Falar para os moradores de determinado bairro sobre questões que impactam a rotina local, tem maior repercussão, gera maior engajamento.

O coronel Figueredo, por exemplo, tem entre seus contatos do aplicativo estudado os canais 'Jacarepaguá *online*' e 'Jacarepaguá notícias rj'. O primeiro é um *blog*<sup>30</sup> em que divulga um número de *WhatsApp* através do qual a população envia material sobre o bairro para publicação. É também por este número que os administradores da página mantêm interações com o comandante. O conteúdo do *blog* é compartilhado em outras plataformas como *Youtube*, *Twitter*, *Facebook*, *Instagram* e *e-mail*. De acordo com o relatório de alcance da página no *Facebook* do canal, conforme o quadro 05, as postagens alcançavam um milhão de pessoas por semana, tendo chegado a 21 milhões entre 15 e 21 de novembro de 2016.

A outra página de contato mais frequente com o comandante do 18º Batalhão é o 'Jacarepaguá notícias rj'<sup>31</sup>. Além do *Facebook*, as informações são

---

30<http://jacarepaguaonline.blogspot.com.br>

31<http://www.facebook.com/jacarepaguanoticiasrj/>

compartilhadas no *Instagram* e no *Twitter*. Em 21 de dezembro de 2017, a página tinha 302.058 curtidas e 306.384 seguidores.

Quadro 5: Relatório de alcance da *fanpage* Jacarepaguá online



Fonte: Facebook, 21 de novembro de 2016.

Para o coronel Figueredo, essa iniciativa do comando de cultivar relações com os veículos de comunicação, somado à preocupação dos jornalistas em ouvir outros lados da história, concorrem para derrubar conceitos negativos sobre a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. “Antes eles batiam na polícia, agora eles buscam apurar os fatos e isso já é um progresso nessa relação” afirma (Figueredo, entrevista, 2017). Ter contato direto com os comandantes pelo *WhatsApp* agrega valor aos noticiários. Muitos administradores de páginas de grande repercussão sobre os bairros não são jornalistas, mas apurar os fatos é uma necessidade *sine qua non* para quem se propõe a trabalhar com informação. A proximidade do comando do batalhão local é essencial neste processo. Sob a perspectiva de alguns atores em posição de liderança policial, ganhar espaço de fala nos coletivos locais é uma alternativa para conquistar popularidade e apoio da sociedade civil organizada. Se os veículos recebem e propagam denúncias que chegam pelo *WhatsApp*, da população e da tropa contra a corporação, o aplicativo e as tecnologias convergentes também funcionam na contramão, apropriados pelas autoridades

militares para responder aos jornalistas sobre as denúncias de modo mais incisivo, constituindo também provas que corroborem suas versões.

No capítulo 2 foi descrito um episódio em que a tropa denunciou, via aplicativo, a qualidade da comida que receberam durante o trabalho nos 'Jogos da Copa do Mundo Fifa 2015', enviando vídeos por *WhatsApp* para os jornalistas. A Coordenadoria de Comunicação Social da corporação respondeu à imprensa com uma nota que não convenceu, assegurando a qualidade da alimentação dispensada aos PMs. Os policiais que denunciavam continuaram a movimentar-se. A solução encontrada naquele momento pelo então comandante do Batalhão de Operações Especiais, unidade identificada na denúncia, foi registrar o momento de alimentação dos policiais. O comandante reagiu à insistência dos jornalistas fazendo diariamente vídeos da comida sendo servida à tropa e compartilhando-os por *WhatsApp* com os veículos de comunicação. Contra a credibilidade do discurso das imagens oficiais não haveria quem mantivesse as queixas.

Fica evidente neste caso, o impacto da mudança do fluxo comunicacional e da participação do actante nas controvérsias ente comandantes e jornalistas e na responsabilização da autoridade policial e da própria corporação. Para parecer zeloso para com a tropa, foi necessário sê-lo; de modo que a estratégia funcionou duplamente: os vídeos tiraram o assunto de pauta nos dias seguintes e os policiais deixaram de denunciar porque passaram a, de fato, receber uma alimentação preparada com maior atenção e cuidado. O conceito de interação subentende justamente o contato mútuo, interdependente, recíproco.

Na sequência, percorreremos os rastros das relações entre comandos e a população civil para encontrar evidências dessa repercussão.

### **3.3 O *WhatsApp* a serviço da aproximação com a população**

O gráfico em que comparamos a atividade dos grupos amostrais na primeira semana de julho de 2014 e na mesma semana do ano seguinte<sup>32</sup>, revelava que a atividade nos grupos de *WhatsApp* usados para a prática de Polícia de Proximidade

---

32 O gráfico referido consta na página 86, como Gráfico 04, com a seguinte identificação: Evolução da frequência das interações por grupo de *WhatsApp* da PMERJ.

(iv) ainda era muito incipiente. Especialmente porque o grupo em que era realizada a observação participante reunia os atores de uma que aderiu tardiamente à estratégia do uso do aplicativo para aproximação da comunidade local. A corporação estava no estágio inicial da implantação da participação do actante na comunicação com a população civil. Cada comandante inseriu o aplicativo na rotina do batalhão que liderava do modo que lhe pareceu conveniente.

O aumento do número de interações semanais de 10 para 55 no grupo estudado era a ponta de um *iceberg* ainda em formação. Nos meses seguintes, as conversações entre população e batalhões, via *WhatsApp*, viriam tornar-se fundamentais para o policiamento ostensivo.

Na apresentação das bases históricas das relações da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, no capítulo inicial, citamos que houve uma pressão internacional, inclusive das Nações Unidas, que objetivava a mudança do perfil das Polícias Militares brasileiras. O ‘Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento’ tinha entre suas metas a “melhoria da eficácia policial, das autoridades executivas e judiciais e da confiança dos cidadãos nas instituições” (PNUD, 2005, p. 9). A orientação era para que as corporações investissem na ‘Segurança Cidadã’, incentivando e criando meios para que a população participasse da formulação das políticas públicas e acompanhasse sua implementação e desenvolvimento.

Uma das estratégias da PMERJ para a Polícia de Proximidade foi a criação dos Conselhos e Cafés Comunitários: reuniões em que a população traz as demandas ao comandante da e todos dialogam sobre os resultados das ações em andamento. Esses encontros já eram uma realidade quando os batalhões passaram a divulgar a possibilidade de contato também por mensagens via aplicativo.

Comerciantes locais, moradores, membros da comunidade escolar, lideranças comunitárias, que já frequentavam estes eventos e, portanto, tinham laços mais fortes com o batalhão, passaram a manter interação ainda mais frequente com a participação do *WhatsApp*. As conversações deixaram de subordinar-se à distância temporal existente entre o agendamento de uma reunião e outra, de forma que se uma ação não estava surtindo o efeito esperado, se havia elementos novos que precisavam ser considerados pelas autoridades, a comunicação imediata à unidade permitia mudança de estratégia e obtenção de melhores resultados. Logo, as



conversações nos grupos de *WhatsApp* dos batalhões incrementaram as dinâmicas dos encontros presenciais.

Hoje, o comandante junta as personagens que estão ali no grupo, falando no *WhatsApp*, com os que estão presentes nos Conselhos Comunitários de Segurança e no Café Comunitário. São falas que se repetem. É uma fala continuada, uma fala que não se encerra no café ou no grupo do café (BLAZ, entrevista, 2017).

A participação do *WhatsApp* agregou conversações com novos atores às relações da equipe local das da PMERJ. Pessoas que não compareciam aos conselhos, que não queriam proximidade com a polícia – tida de forma generalista como corrupta e ineficiente, têm ficado mais seguras em fazer denúncias e passar informações através do aplicativo. Atores heterogêneos passaram a conectar-se temporariamente, “reagregando-se” (LATOURE, 2012, p. 113).

Quando uma interação acontece e o interlocutor não percebe os efeitos de ter se conectado a determinado nó, como o número do aplicativo do batalhão, ele deixa de dirigir-se a ele e passa a movimentar-se em direção a outros nós, como os coletivos do bairro, páginas da internet, números de *WhatsApp* de veículos de comunicação, entre outros. Entretanto, se o contato gera uma ação por parte do agente público e traz resultados práticos para a vida do cidadão, tal experiência converte-se em incentivo para outras interações. A repetição de situações em que a polícia cumpre sua missão a partir de dados que recebe pelo *WhatsApp*, vai, paulatinamente, alterando a percepção do indivíduo no que diz respeito à própria função nas políticas de segurança locais e também consolidando uma relação de confiança com aquele comando específico. O próprio sujeito e sua participação são evidências e efeitos de um novo fluxo na rede, do que ocorre em outras conexões, nas quais atuam atores humanos e não humanos. Sua participação inaugura uma nova circunstância na segurança pública como um todo, sem que tal indivíduo se dê conta propriamente disso.

Moradores ligam informando que um veículo foi roubado, que viram o roubo, descrevem os assaltantes, dão os dados do veículo, às vezes antes de acionarem o 190 e nós já mobilizamos a equipe para o entorno. Assim os veículos são recuperados mais rapidamente e também o número de crimes deste tipo começa a diminuir. Com essa participação, os roubos de carros e outras ocorrências na Autopista Grajaú-Jacarepaguá, que era uma zona de mancha criminal muito intensa, apresentaram redução drástica. Houve também outra situação recente que demonstra bem a agilidade com que nos comunicamos com os moradores. Fomos avisados de que haveria uma manifestação que bloquearia a Avenida Ayrton Senna e, quando as pessoas chegaram na via, já estávamos lá. Os moradores viraram parceiros mesmo! (FIGUEREDO, entrevista, 2017).

As conversações provocam períodos de estabilizações nas controvérsias que podem ser percebidas no trato da população com os policiais, durante o policiamento ostensivo, nestes bairros em que o actante tem participado com maior intensidade do trabalho do batalhão. São situações e contextos novos que afetam a confiança entre organizações e consumidores finais.

Observando a lista dos membros dos grupos de mensagens de *WhatsApp* da unidade estudada, identificou-se a participação individual e também de coletivos, como associações de moradores, comunidade escolar ou moradores de determinado condomínio. Há também grupos criados por assunto, como roubo de carga, roubo de veículos, segurança em escolas, entre outros.

Esse investimento na comunicação de determinadas unidades da corporação para aproximar comando e população gera o desenvolvimento de habilidades cognitivas, uma vez que o sujeito, morador, trabalhador ou comerciante local, passa a estar mais atento aos detalhes do que ocorre ao seu redor; desperto pelas perguntas sobre circunstâncias da denúncia, que responde a cada interação por *WhatsApp* com o batalhão. Este fato da população passar a ter o olhar voltado a determinados aspectos, a detalhes, que ajudam no trabalho da polícia, observado pelo comando da unidade estudada, vai ao encontro da afirmação de Gomes (2006, p. 2) de que habilidades podem ser treinadas quando há “confiança entre os cooperantes a partir de normas e garantias de reciprocidade”. O cidadão reverte-se em olhos de vigilância, nas situações em que os agentes do Estado não estão fisicamente presentes. Neste sentido, o capital social é revertido em capital físico e humano (BOURDIEU, 1980). A corporação ganha em alcance de território, em acesso a informações e em agilidade.

No início do advento da internet, o cientista político Robert Putman (1995, p. 65-78) analisou o impacto das tecnologias no comportamento da sociedade americana. Ele percebeu uma ampla variedade de evidências no trabalho de cientistas sociais revelando que a qualidade da vida pública era fortemente influenciada por normas e redes de engajamento cívico. O sucesso de ações de combate à pobreza urbana, ao desemprego; o controle da criminalidade e do abuso de drogas e até mesmo iniciativas em prol de educação e saúde eram mais prováveis nas comunidades civicamente engajadas. Putman concluiu que os novos modos de consumo de informação, na época, principalmente, o rádio, a televisão e o

computador, concorreriam para diminuir o engajamento por enfraquecerem os laços necessários ao compartilhamento de valores cívicos, reduzindo as redes de cooperação. Ele atribuía às tecnologias de comunicação um capital social negativo, indicando que elas causariam reduções drásticas dos índices de mobilização. Entretanto, no contexto contemporâneo, sujeitos mais propensos à movimentação, com acesso a novos arranjos midiáticos, têm composto um cenário propenso a incentivar que o indivíduo empregue a tecnologia de comunicação para buscar conteúdo, associar-se aos pares em prol de interesses comuns, favorecendo o engajamento em causas cívicas.

Os rastros, as evidências empíricas, revelam que viabilizar a participação popular decorre em maior efetividade nos processos de algumas unidades da PMERJ, como ilustra o fato narrado abaixo, ocorrido em uma das reuniões do Conselho Comunitário do 18º Batalhão:

Essa semana, em um Conselho Comunitário, houve uma colocação, sobre um problema que estava ocorrendo nos arredores de um colégio. Passei uma mensagem pelo *WhatsApp* para a PAMESP (Policiais do Policiamento Motorizado Especial) Escolar que imediatamente foi à escola. Não acabamos com o tráfico de drogas na mesma hora, isso é impossível, mas resolvemos a situação no momento e mostramos que estamos atentos. A população já se sente ouvida e atendida. Essa interação aproxima e melhora a relação (FIGUEREDO, entrevista, 2017).

O comandante do 18º Batalhão da Polícia Militar tornou-se referência por sua movimentação na rede com a participação de tecnologias de comunicação. Ele seguia anonimamente uma página no *Facebook* do bairro de Jacarepaguá quando assumiu o comando, em dezembro de 2014. Em fevereiro de 2015, o coronel Figueredo identificou-se em um comentário das postagens e sugeriu que os moradores acompanhassem a *fanpage* do batalhão no *Facebook*, participassem enviando informações *inbox* e, depois, pelo aplicativo *WhatsApp*. Como a sensação de insegurança era elevadíssima, a iniciativa repercutiu imediatamente. As postagens, que alcançavam, no máximo, 1300 visualizações, chegaram a ter 250 mil.

A unidade fez prisões importantes, baseadas nas informações que chegaram por esses canais. A experiência foi tão positiva que foi replicada nas outras unidades e virou manchete nos veículos de comunicação. A revista *Veja Rio*, de 29 de junho

de 2015, sob o título “PM cai nas redes sociais para combater o crime”,<sup>33</sup> relatou as experiências da PMERJ com novas tecnologias de comunicação. O texto narrou as iniciativas de aproximação da instituição com a população, trazia o coronel Figueredo como um dos personagens que articulava locais e diferentes através do *WhatsApp*, em prol do policiamento ostensivo, mas tratando da atividade da Polícia Militar nas redes sociais, em geral, o jornalista destacou que “em alguns casos, os posts mergulham no mundo-cão, com fotos de bandidos e armas” (VEJA RIO, 2015). O repórter Pedro Moraes encerrou o artigo afirmando que “surgida no século XIX, a PM tem problemas públicos, notórios e, infelizmente, recorrentes. Cair na rede, antes tarde do que nunca, pode ser um bom começo para solucioná-los”.

Em um processo de aprendizado da utilização do aplicativo de comunicação no contexto da Segurança Pública, a PMERJ percebeu que seria necessário destinar um policial exclusivamente para as conversações através do *WhatsApp* funcional da unidade. Esse profissional passou a receber treinamento para interagir com o cidadão, fazendo as perguntas necessárias ao trabalho policial e encaminhando os dados ao comando.

Nas unidades operacionais, temos os grupos de *WhatsApp* operacionais criados pelas próprias unidades e suas companhias. Ou seja, nas companhias destacadas dos próprios batalhões, dentro de suas áreas de policiamento, o comandante de companhia fornece esse número para a população para que todos possam ter contato direto com quem vai resolver, de fato, os problemas. Hoje é uma ferramenta de proximidade. Mas com o *WhatsApp* a gente tem um grande desafio. Com essa ferramenta tem que ter alguém exclusivamente para receber a mensagem. Se você responder só no fim do expediente... Assim não vale! (BLAZ, entrevista, 2017).

Os comandantes das unidades são os responsáveis por providenciar a solução com urgência por contatar outros setores da inteligência ou demais instâncias de poder. O ‘Manual para o uso das redes sociais’ estabeleceu:

Seja pelos comentários, mensagens *inbox* ou *WhatsApp* de cada Batalhão, a população precisa ter todas as suas demandas e denúncias respondidas nas redes sociais. Caso não seja de competência da unidade, a mensagem pode ser encaminhada a outros canais. Não responder é tão ruim quanto deixar a página desatualizada (PMERJ, 2015).

No período inicial de implementação, os contatos telefônicos de *WhatsApp* já foram divulgados em cartazes pela área do batalhão e, em alguns casos, também

---

33 O artigo de Veja Rio está disponível também em: <https://vejario.abril.com.br/cidades/pm-cai-nas-redes-sociais-para-combater-o-crime>. Publicado na internet em 29 de junho de 2015, às 13h10. Acesso em 30 de dezembro de 2017.

afixados em ônibus, como estratégia de Polícia de Proximidade. No dia 17 de março de 2015, a unidade de Teresópolis, por exemplo, divulgou uma arte com seu contato de *WhatsApp*, com o número do Disque-Denúncia e com o lembrete de que o anonimato é garantido, em 115 veículos da linha de transporte coletivo da Viação Dedo de Deus.

Fotografia 04: 30º BPM anuncia número de *WhatsApp* em frota de ônibus



Fonte: Assessoria da PMERJ

Quando os batalhões adotaram números de *WhatsApp* para a comunicação com a sociedade civil; o aplicativo, que já era uma tecnologia de uso amplo pela população no Rio de Janeiro, foi profusamente acionado, impactando inclusive o número de ligações para o Disque-Denúncia. A disponibilização de um único número para denúncias em todo o estado, desde 1995, já estava consolidada e em 2014 somava dois milhões e trezentas mil delações cadastradas. O Disque-Denúncia não é um serviço governamental. É uma iniciativa de uma entidade privada, totalmente financiada por empresas através de parcerias, contribuições e convênios. Como a estratégia da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro era manter essa centralização de denúncias anônimas, os batalhões passaram a orientar em suas redes sociais que as mensagens do aplicativo deveriam concentrar assuntos sobre a segurança local, a rotina nas comunidades, sob responsabilidade da unidade. Mais tarde, o próprio Disque-Denúncia passou a usar o *WhatsApp* para receber fotos e vídeos de procurados pela justiça pelo número (021) 96802-1650.

A intenção inicial era de que a população usasse o aplicativo para fazer denúncias daquela área. Então, num primeiro momento, a gente tinha prejuízo com relação ao Disque Denúncia, no repasse de informação, mas redirecionamos esse uso. Você não necessariamente precisava abrir mão

do *WhatsApp* do batalhão, porque é mais local, principalmente se tratando da figura de um comandante de companhia, capitão, tenente, que pode tratar de diferentes assuntos. A gente sabe que quem chega na Polícia Militar vê uma porta de acesso a outros serviços do poder público. Acessam a PMERJ por falta de água, pavimentação de ruas, degradação de praças (BLAZ, entrevista, 2017).

A estratégia consistiu em usar as redes sociais de cada batalhão, como *Twitter*, *Facebook* e *Instagram*, para divulgar o número de *WhatsApp* da unidade.

Figura 06: Arte de divulgação do número de *WhatsApp* do 8ºBPM nas redes sociais



Fonte: Facebook 8ºBPM

Não obstante todas as unidades comuniquem-se com a Coordenadoria de Comunicação Social através do *WhatsApp*; a comunicação externa incluir o actante e já estar entre os protocolos de comunicação dos batalhões, não houve publicação, nem estudo, sobre o impacto das novas demandas na rotina de trabalho tanto dos batalhões, quanto da própria CCOMSOC. Ambos os comandantes mencionaram a necessidade de reorganizar a distribuição do trabalho e as prioridades depois do advento do aplicativo. Coronel Figueredo argumenta: “nas unidades, o volume de trabalho aumentou muito com a conversação via aplicativo. O ponto negativo disso é que o expediente não acaba. A gente recebe demanda sem hora para deixar o posto, servimos com disponibilidade total” (FIGUEREDO, Entrevista, 2017).

Apesar da promoção da aproximação com a participação do aplicativo, este é um cenário de permanente mudanças e a descrição das associações empreendida aqui não retrata a realidade de todas as unidades do Rio de Janeiro. A rotina durante os últimos duzentos anos de atividade da PMERJ envolveu usar a força contra a maior parte da população, portanto, este movimento na rede não é simples.

Não há uma situação definitiva, instaurada, de proximidade. O que há são períodos de estabilizações das controvérsias.

É preciso relembrar: o cenário contemporâneo da Segurança Pública do Rio de Janeiro é de uma Polícia Militar que morre e que mata, em números comparáveis aos de países em guerra declarada (ISP, 2016). As vítimas mais frequentes do confronto entre policiais e criminosos são jovens, negros, de baixa renda (ZACCONE, 2016). Muitos dos moradores assassinados são registrados como autos de resistência. Essas mortes não são investigadas e, conseqüentemente, esses cidadãos encerram suas histórias como criminosos que reagiram à prisão (MISSE & CARVALHO, 2007). Essa marca permanece nas famílias, indelével, como um atestado de uma sociedade que os mantém invisíveis durante a vida, privando-os de direitos fundamentais e que, na morte, expropria-lhes a dignidade de um registro fiel de seus instantes finais.

Por outro lado, a mídia também contribui para essa segregação quando aborda de forma diferente os crimes, condicionando a visibilidade do fato à identidade do morto e ao local em que ocorreu. A diferenciação de tratamento que os veículos de comunicação praticam envolve a identidade do sujeito morto, sua profissão, cor de pele e inclusive a localização geográfica do crime.

Um homem assassinado no Leblon ou em Ipanema, Zona Sul da capital do Rio de Janeiro, não tem a mesma repercussão que um homem assassinado em Duque de Caxias, na Baixada Fluminense: aquele, um crime com história e este, mais um dado estatístico. Essa divisão por classe social tem reflexo no investimento do Estado em segurança: no número de policiais alocados para determinada unidade; no equipamento que recebem; nas condições que terão para levantar informações que colaborarão para a investigação pela Polícia Civil ou pela Corregedoria. Dados do Conselho Nacional do Ministério Público revelam que apenas 8% dos crimes de homicídio são elucidados no Brasil, a maioria, aqueles que ganharam repercussão na imprensa. Portanto, a escolha pelo modo como são noticiados os crimes, colabora para a solução ou a impunidade.

Toda essa população colocada à margem, sem rosto, nome e sobrenome, anseia por representatividade, anseia por fazer-se ouvir. Uma vez que o cidadão conquista a habilidade de inserir o aplicativo e todos os recursos a ele ligados em sua rotina de comunicação, o faz a fim de manter o informado, de colaborar com a PMERJ e ensaiar uma aproximação, mas também em prol de garantir que, como

depositários legais do uso da força pelo Estado, representantes da corporação deixem de infringir seus direitos, que individualmente ou de modo coletivo, os agentes sejam responsabilizados por seus atos.

Os policiais tornaram-se alvos das ferramentas de registro, controle e compartilhamento, principalmente do *WhatsApp*. Moradores registram situações antes restritas aos seus territórios para legitimar seus discursos perante outros setores da sociedade e fazer ecoar seus lugares de fala, tradicionalmente desconsiderados pelos meios de comunicação de massa. Uma denúncia de abuso de poder dificilmente ganharia espaço nas primeiras páginas de jornal, mas a situação muda se esta delação é feita com a participação do actante, com o compartilhamento de um registro que corrobore com os argumentos apresentados.

Conquistar espaço para seus discursos pode impactar nas investigações das mortes, na disponibilização de recursos para o batalhão da área e também na responsabilização individual e coletiva na PMERJ, uma vez que expõe o comportamento dos policiais ao abordar os moradores dessas regiões. Ao descobrir a possibilidade de usar as ferramentas que há algum tempo o sistema de vigilância e controle detinha com exclusividade, a população abre a caixa de pandora. Empunha e mira câmeras de celulares, tal como os agentes de segurança empunham suas armas letais, na esperança de conquistar, pela força da exposição pública, o direito a tratamento digno. Os registros compartilhados pelo aplicativo dão credibilidade a discursos até outrora silenciados. Constituem provas que passaram a ser usadas pelos veículos de comunicação e também encaminhadas à Corregedoria para alimentar processos da Justiça Militar. A mudança, nas habilidades, no modo de se relacionar da população, gera novos comportamentos que começam a impactar tanto o modo de operação da PMERJ, quanto o dos policiais individualmente.

Além da movimentação em prol da segurança e da responsabilização pelo tratamento dedicado à população, o *WhatsApp* tem participado de outras performances que têm impactado consideravelmente o trabalho de policiamento. A repercussão de boatos e notícias falsas, por exemplo, aquelas que envolvem relatos inverídicos, que mobilizam desnecessariamente recursos humanos e materiais da PMERJ, acabam por colaborar para o aumento da sensação de insegurança. Com tanta produção de conteúdo, de boatos a denúncias procedentes de populares ocupando espaços de destaque como as manchetes dos veículos de comunicação de massa e repercutindo politicamente, há também um incremento da demanda por



*accountability*. É justamente sobre as consequências da movimentação dos atores da rede da PMERJ e sobre as mudanças que a implementação oficial do próprio aplicativo trouxe à Coordenadoria de Comunicação Social que trataremos a seguir. Outras questões também norteiam o capítulo final, tal como a apropriação do actante pela corporação para disciplinar o compartilhamento de conteúdo pela tropa.

#### 4 NO RASTRO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA PMERJ

Além disto, em relação a todas as faculdades que nos vem por natureza, recebemos primeiro a potencialidade, e, somente mais tarde, exibimos a atividade. [...] Logo, acontece o mesmo com as várias formas de excelência moral; na prática de atos em que temos de engajar-nos dentro de nossas relações com outras pessoas, tornamo-nos justos ou injustos; na prática de atos em situações perigosas e adquirindo o hábito de sentir receio ou confiança, tornamo-nos corajosos ou covardes. Em uma palavra, nossas disposições morais resultam das atividades correspondentes às mesmas.

*Aristóteles, Ética a Nicômaco*

Até este capítulo, foram descritas mudanças em diversas dinâmicas de interação advindas da presença do aplicativo *WhatsApp* na comunicação entre a tropa, os comandantes da PMERJ, outras autoridades, a população civil e os jornalistas. Percebemos que cada uma das alterações constatadas nas relações entre os diferentes grupos de actantes tem consequências tanto no trabalho da Coordenadoria de Comunicação Social, como na corporação como um todo. A participação desse novo ator tecnológico na comunicação, no cenário da segurança pública, apresenta um conjunto de novos problemas, uma vez que o fluxo de informação em uma instituição militar é altamente controlado e, historicamente, a fala foi interdita a muitos dos atores. A PMERJ, como outros aparelhos do Estado, resistiu sistematicamente a ser *accountable*<sup>34</sup> tanto por parte da sociedade civil organizada, quanto de outros poderes aos quais está submetida (HARMON, 1995; ROBERTS, 2002, p. 659-660).

No caso da Polícia Militar, o conceito de *accountability* pode ser pensado como prestação de contas e a se engajar no diálogo no que se refere à adequação

---

34Anna Maria Campos (1990) justifica o fato de termos que usar o vocábulo em inglês: não há uma tradução “fui entendendo que faltava aos brasileiros não precisamente a palavra, ausente na linguagem comum como nos dicionários. Na verdade, o que nos falta é o próprio conceito, razão pela qual não dispomos da palavra em nosso vocabulário” (CAMPOS, 1990, p. 31).

entre o comportamento da polícia e as necessidades da população. Contudo, como exigir justificção ou responsabilização se a violência aplicada contra uma parcela dos cidadãos não foi nomeada como uma questão imprópria ou indesejada pelos grupos que, então, poderiam desencadear *accountability*? Dentro da estrutura do Estado há uma naturalização histórica da violência praticada pela polícia a determinados setores da sociedade, haja vista os dados já apresentados no capítulo inicial sobre o perfil das vítimas da Polícia Militar e sobre o arquivamento de praticamente todos os processos disciplinares por auto de resistência na PMERJ (MISSE & CARVALHO, 2007; ZACCONE, 2016). Identificar que o problema existe é a condição primeira para a responsabilização (PRITCHARD, 2000). A fim de ter um panorama claro sobre o que ocorre dentro da organização, é necessário que haja instrumentos eficientes de gestão da informação. Desenvolver mecanismos de controle interno e externo é essencial, tanto para a elaboração de estratégias de ação mais efetivas para a segurança, quanto para uma possível prestação de contas à população, conforme explica Maia (2006):

Num sentido amplo, *accountability* refere-se ao imperativo democrático de que os representantes devem considerar os desejos e as necessidades dos cidadãos. No entanto, o problema da *accountability* também inclui a busca por mecanismos institucionais destinados a controlar o desempenho das instituições públicas e a julgar o modo pelo qual os representantes e os agentes públicos agem concretamente na disposição de seus poderes e deveres (MAIA, 2006, p.2).

Na Segurança Pública do Rio de Janeiro, a dificuldade de exercício de uma demanda por *accountability* externa por parte de outros agentes do Estado, trata-se de uma questão política, que extrapola os limites da Polícia Militar. Internamente, os mecanismos de controle também não foram efetivamente implementados, como revela a antropóloga e especialista em Segurança Pública, Jaqueline Muniz:

Não temos mecanismos de governabilidade das polícias no Brasil. Não é apenas no Rio de Janeiro. Os dados aqui são tratados como questões pessoais, intransferíveis e ambulantes. Ou seja: não se produz inteligência [...] É fundamental que se tenha uma auditoria imediata na Polícia Militar para saber em que estado ela está, como foi precarizada, [...] mas é necessário observação externa e internacional. Aqui ninguém presta contas. Cadê os relatórios? O sucesso aqui tem a ver com a manipulação de dados. Como você diz que está seguro? Quando você esconde informação e produz autocensura (MUNIZ, 2018, on-line).

Foi possível perceber que a democratização das tecnologias de comunicação, em especial do aplicativo objeto deste estudo, tem configurado mecanismo para que a população também possa exigir *accountability*. Habermas (1990, p. 82-83) lembra

que os cidadãos “têm o direito e se encontram na condição de perceber, identificar e tematizar, publicamente, a inaceitabilidade do funcionamento” do que ele chama de “determinados sistemas sociais”. É com essa finalidade de incrementar o debate cívico, as conversações e a movimentação dos atores na rede, que o *WhatsApp* surge como uma inovação tecnológica<sup>35</sup> importante.

Apesar de uma determinada inovação ter esse potencial de elevar a qualidade do atendimento “sem aumento expressivo de recursos financeiros dispendidos do poder público” (FRANÇA, 2017, p. 1), sua implementação pode não acontecer. Substituir estratégias e rotinas, para a maior parte das instituições públicas brasileiras, é um desafio. Na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a proposta de adesão a novas tecnologias para a comunicação oficial não foi recebida de forma positiva imediatamente. Ao estudar as iniciativas pioneiras para inserir o actante *WhatsApp* como estratégia oficial de comunicação na Polícia de Proximidade, o pesquisador e major da PMERJ, Alexander Silva, relatou:

A experiência profissional do autor aponta para uma cultura organizacional que mantém muito forte os laços com as práticas historicamente consolidadas na corporação e resistência à aplicação de novas iniciativas, simbolizadas pelas práticas mais atualizadas e que envolvam, ainda que preliminarmente, divisão de poder. (SILVA, A. 2016, p.17)

Além da dificuldade de dividir poder, apontada por Silva, movimentar-se pela rede e comunicar-se com outros nós importantes para o exercício de suas atividades, tais como agentes do judiciário e da sociedade civil organizada, também não é uma prática usual na corporação. Incrementar a aquisição de capital social depende, como foi pontuado durante o percurso na trilha em que seguimos os rastros dos comandantes, de ‘quem são os demais nós com os quais se está conectado’ (*whom you reach*) e ‘como se mobiliza e se alcança esses nós’ (*how you reach*) (BURT, 1992, p. 54-59). Naquele momento, empregou-se essa definição às conexões dos atores individualmente, mas o conceito também se aplica a nível institucional: o que importa é ‘quem são os outros atores com os quais a corporação se conecta’ e o ‘movimento que ela faz em direção a eles’. A observação revela que quanto mais a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro mantém-se afastada dos

---

<sup>35</sup>O conceito de inovação tecnológica difere entre organizações públicas e privadas. Nem toda nova tecnologia é considerada uma inovação no setor público, como explica Oliveira (2014, p. 47), nesse cenário, “os ganhos econômicos não significam, necessariamente, retornos econômicos financeiros, mas, sim, retornos positivos para a sociedade”. Antônio França (2017, p.1) é ainda mais específico, conceituando inovação como “uma melhoria no atendimento à sociedade, sem que ocorra aumento expressivo dos recursos públicos dispendidos pelo poder público”.

jogos que acontecem mediados por tecnologia, das interações em outros cenários que não os habituais, resistente às performances necessárias, maior a perda de poder.

Alexandre Silva (2016) constatou essa resistência da corporação em tomar medidas para identificar outros atores estratégicos para contato e direcionar-se a eles. Ele conclui pela “necessidade de mudança cultural da corporação, com o desprendimento de práticas ligadas a momento histórico ultrapassado e que não se reflete na vontade da sociedade que são os destinatários de seus serviços” (SILVA, A., 2016, p. 18). Como veremos neste capítulo, observamos que foram desenvolvidas estratégias no que tange à disciplinar o uso das redes sociais pela tropa, mas não existem, até o momento, iniciativas que garantam que os comandantes, por exemplo, tenham como ações protocolares nas redes sociais, iniciativas que já estão em uso por alguns comandantes, por iniciativa própria, e que colaboram com o trabalho de policiamento.

Os dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revelam que mais de 79% da população fluminense já tinha acesso à internet, em 2013. Quando a observação participante começou, a movimentação da tropa, dos jornalistas e da população já era um fato contra o qual a PMERJ pouco ou nada podia fazer. Portanto, era necessário começar a movimentar-se em direção a outros atores, em busca das conexões que fossem pertinentes. A corporação inicia, então, um processo de mudança de posicionamento com relação à aceitação e ao emprego de tecnologias de comunicação, como explica o major Ivan Blaz, atualmente à frente da Coordenadoria de Comunicação Social:

O WhatsApp já foi proibido, uma vez que o uso dos celulares era proibido, mas isso é uma incongruência, uma vez que, hoje, várias ordens e também vários alertas são dados através do próprio WhatsApp. É uma ferramenta de trabalho hoje, como é em muitos outros lugares, em muitas empresas e isso [a proibição] já foi revisto. Eu não imagino hoje como desenvolver nosso trabalho no mesmo ritmo sem o aplicativo. (BLAZ, entrevista, 2017).

Contudo, os arranjos organizacionais são voltados para o controle social. A dominação é um fato nas organizações (FOUCAULT, 1975), principalmente no caso de uma instituição militar. Por conseguinte, a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro muda de postura e passa a performar na rede com maior frequência; incentiva os batalhões a manterem suas páginas de *Facebook* e *Instagram* ativas e atualizadas; começa a buscar conexões interessantes na sociedade civil; como

iniciativas de uma nova estratégia para gerir, novamente, os fluxos comunicacionais e institucionalizar condutas, conforme será discriminado na sequência.

Pesquisas como as de Harmon (1995) e Roberts (2002) apontam que, historicamente, as respostas da Polícia Militar seguiam um padrão e eram dúbias em relação à *accountability* dos policiais e da própria corporação. As notas oficiais sempre afirmavam que haveria apuração e punição dos responsáveis, até mesmo quando a situação não exigia tais procedimentos. Foi o caso de uma foto de policiais recém-admitidos, no curso de formação, em 2015. Alguns dos alunos estavam em um momento de descontração, em uma brincadeira que talvez não fosse pertinente a um policial, mas que seria comum em uma sala de aula. A foto chegou pelo aplicativo até um jornalista que demandou uma resposta da Coordenadoria de Comunicação Social. A um fato a que bastaria que os alunos recebessem orientação, por ter se tornado uma demanda da imprensa, foi identificado na nota oficial como assunto a ser tratado como 'algo digno de apuração e determinação de culpa'. A resposta parece severa, mas o efeito é justamente contrário, uma vez que os autos de resistência que têm mortes como resultado terminam em processos administrativos que, como evidenciado no capítulo anterior, são, na maioria absoluta das vezes, arquivados.

O procedimento de enviar aos veículos de comunicação uma resposta 'padrão' passou a ser visto negativamente após o advento da participação do aplicativo. A gestão da informação para a redação de notas oficiais na Polícia Militar, no período da observação participante, sofreu mudanças significativas. Houve um aumento das interações, principalmente nos grupos de *WhatsApp* de tipo (v), formados pelos integrantes da CCOMSOC e por membros das equipes das diferentes instâncias da Secretaria de Segurança Pública e do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

São várias as possibilidades de formação desse tipo (v) de coletivo de mensagens via *WhatsApp*. Deles participam jornalistas civis e militares da Polícia Militar do Rio de Janeiro; da Polícia Civil; da Secretaria de Segurança e/ou do Governo do Estado. Nestes grupos, em geral, são alinhadas as respostas para os pedidos de nota dos veículos de comunicação. A formação dos grupos depende das circunstâncias envolvidas no objeto de apuração. Em alguns casos, dependendo da gravidade da questão, o alinhamento de discurso ultrapassa as assessorias de imprensa e a movimentação acontece através de mensagens do aplicativo

diretamente do coordenador de comunicação da Polícia Militar e/ou o Comandante-Geral da corporação, para a autoridade máxima de outra instância de poder, como o Secretário de Segurança ou o Governador do Estado. Como o conteúdo que circula por *WhatsApp* é sempre criptografado, o envio direto ao celular desses atores e não a grupos ou números funcionais das assessorias aumenta o sigilo das interações.

Eu, como coordenador da Comunicação Social, tenho todas as assessorias de comunicação: desde o Governo do Estado, Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança e outras pastas nos grupos de WhatsApp. Eu tenho também o grupo que cuida das providências específicas, um grupo estratégico da corporação do qual faz parte o Comandante-Geral, o Chefe de Estado-Maior, o Corregedor... temos grupos que cuidam especificamente de cada área, CPAs, às vezes em eventos e momentos específicos (BLAZ, entrevista, 2017).

Os grupos formados apenas pela cúpula da PMERJ ou da Secretaria de Segurança foram identificados pelo relato dos comandantes sobre a atividade que mantinham com o aplicativo, durante os anos de 2014 a 2018, em que essa pesquisa desenvolveu-se, da observação participante até as entrevistas finais. Entretanto, não havia acesso ao conteúdo, ao número de interações ou a outras conexões deste perfil de grupo. Eles não foram, portanto, incluídos entre os perfis que seriam analisados, mas é essencial o registro da existência dessa atividade.

Há na Coordenadoria de Comunicação da Polícia Militar do Rio de Janeiro, também, os grupos temporários de trabalho, que são formados para cumprimento de uma missão específica. Deles podem fazer parte: policiais militares de determinada área; representantes de outras instituições públicas, não necessariamente da área de segurança; Estado-Maior da PMERJ; Secretaria de Segurança; Governo e as respectivas assessorias de comunicação. Foi o caso, por exemplo, de um grupo formado para acabar com uma invasão a um condomínio do programa 'Minha Casa, Minha Vida', no bairro de Guadalupe, Zona Norte da capital fluminense, em novembro de 2014. De acordo com o setor de inteligência da Polícia Militar, traficantes ordenaram que moradores mantivessem os apartamentos ocupados. A fim de que as pessoas fossem retiradas do local sem confronto com bandidos e sem outra ocorrência de qualquer natureza, era necessário reunir uma série de atores. Participaram do grupo de *WhatsApp* deste trabalho atores da Administração Geral da Prefeitura do Rio de Janeiro, do Corpo de Bombeiros, da Secretaria Municipal de Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ação Social, da Secretaria Municipal de Habitação, do Governo do Estado, da PMERJ, da Caixa Econômica Federal, entre

outros. A atividade neste grupo durou cinco dias. Ele foi criado antes da operação para articular as funções de cada um dos atores e acabou com o fim da missão.

Um retorno ao gráfico 04, que apresenta um comparativo entre as interações da semana estudada de julho de 2014 e no mesmo mês de 2015, revela que houve aumento da conversação nestes grupos de alinhamento de respostas, com o crescimento de 96 interações por semana, para 179, o equivalente a 86%. O ano de 2014 para 2015 foi justamente o período em que o aplicativo ganhou popularidade dentro da rede da PMERJ. Os policiais das mesmas turmas de formação (i) reencontraram-se depois de muito tempo, aumentando, em um ano, os contatos, via aplicativo, em mais de 100%. Policiais da mesma (ii) incrementaram as interações em 259%: quase triplicaram as conversações! O contato com os jornalistas quadruplicou, mostrando que as questões da PMERJ ganharam repercussão extramuros.

O uso embrionário do aplicativo na comunicação para a Polícia de Proximidade também se mostrava promissor, o número inicial de conexões semanais, que caracterizavam a fase de implementação, apresentou um aumento de 500%. A sociedade dava sinais da necessidade de um contato mais próximo com os agentes de segurança e da vontade de participar mais ativamente da prevenção e combate ao crime.

Por fim, o grupo formado por policiais engajados em causas coletivas, como o pagamento de salário, a qualidade da comida e a escala de trabalho, subiu o número de interações em mais de 3500%! Em uma instituição em que a fala era contida, a possibilidade de movimentação advinda da participação do aplicativo teve grande significância.

Com as assessorias das diversas instâncias de poder do Estado do Rio de Janeiro não foi diferente. A dinâmica da economia política que tem por instrumento técnico essencial os dispositivos de segurança também intensificaram as conversações. Tornou-se impossível à PMERJ ignorar as alterações do fluxo comunicacional. O cenário era de efervescência, de movimentos para encontrar espaços de manobra, brechas para fala em todos os grupos dessa rede, um momento de descoberta do potencial da participação do actante. Habituada a conter, a reprimir, foi neste mesmo mês de julho de 2015 que a PMERJ providenciou a publicação que restringia o uso dos *smartphones*. Logo retroagiu, ainda sem saber



como proceder mediante as transformações que os novos caminhos do fluxo comunicacional impunham às relações.

Foi possível constatar que a corporação percebe seu insucesso em manter os laços fracos (WELLMAN, 1983) e, estrategicamente, deixa de rejeitar os laços fortes, apresentando outros comportamentos em relação a eles, em uma busca por obter de volta parte do poder que lhe escapa. A seguir será detalhada a repercussão da movimentação dos actantes na geografia organizacional, na rotina da corporação e na comunicação com seus públicos.

#### **4.1 O impacto da participação do *WhatsApp* na Coordenadoria de Comunicação Social**

Em 2014, o aplicativo *WhatsApp* não fazia parte do trabalho de assessoria de imprensa da Polícia Militar do Rio de Janeiro. As respostas aos jornalistas na Coordenadoria de Comunicação Social aconteciam por *e-mail*. A CCOMSOC recebia os telefonemas das redações ou dos jornalistas na rua, mas sempre orientava que as demandas fossem registradas por correio eletrônico. Além das linhas telefônicas fixas, a repartição possuía celulares, exclusivamente para ligações, com fins de apuração e atendimento nos plantões. Os comandantes também recebiam números móveis funcionais. Os pedidos de resposta pelos veículos de comunicação somavam, em média, cerca de 50 por dia. Alguns abordavam o mesmo tema, mas era comum que a maioria dissesse respeito a situações distintas: solicitações de informação a respeito de processos disciplinares específicos, reclamação por falta de policiamento em determinada região, pedido de informação sobre o resultado de operações de combate ao crime, a condição do Hospital da PMERJ, curiosidades sobre o canil, pautas de serviço, entre outras. Dados divulgados pelo Instituto de Segurança Pública, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, além de demais órgãos da administração pública também repercutiam no setor de comunicação da PMERJ. Em ocasiões de manifestações ou de outros fatos que afetavam a rotina da vida coletiva no estado do Rio de Janeiro, os requerimentos de informação ou de nota oficial chegaram a somar 135, em um único dia.

Naquele ano de 2014, o efetivo da Coordenadoria de Comunicação Social consistia na assessoria de imprensa e em outros profissionais que faziam fotos oficiais, artes, diagramação, cerimonial e o trabalho administrativo. Nesta pesquisa, será abordada apenas a atuação dos assessores de imprensa. A estrutura de atendimento era de quatro jornalistas e quatro policiais para receber pedidos, fazer a apuração e redigir a resposta, em cada turno. Os policiais foram selecionados a partir de uma publicação em boletim, citando o efetivo com formação em Relações Públicas, Jornalismo ou área afim, a apresentar-se. A cada jornada de trabalho, um policial ocupava a posição de ‘escuta’, recolhendo, por telefone, dados sobre as ocorrências das de todo o estado. A CCOMSOC obtinha desses profissionais as atualizações sobre os balanços parciais e finais das operações policiais e publicava no *site* da corporação, conforme mostra a Figura 07.

Figura 07: Notas publicadas no *site* da PMERJ

### Policiais apreendem menor comercializando drogas em Rio das Ostras

ALINE VERONEZE 4 de Janeiro de 2015



Policiais do 32 BPM (Macaé), em patrulhamento na comunidade da Ilha, em Rio das Ostras, apreenderam na tarde deste sábado um adolescente de 17 anos atuando no tráfico de drogas na região. Com ele, foram encontradas 34 Cápsulas de Cocaína e 43 Buchas de Maconha. Ocorrência encaminhada para a 128ªDP. Facebook ...

Leia Mais

---

### Esquema de Policiamento para o show da banda Foo Fighters

ALINE VERONEZE 23 de Janeiro de 2015



A Polícia Militar vai empregar 313 homens em um esquema especial de policiamento para garantir a segurança do público no acesso ao show da banda norte-americana de rock Foo Fighters, que se apresenta neste domingo (25/01), no Estádio do Maracanã. Policiais do Batalhão de Polícia de Choque (BPChq) vão fazer ...

Leia Mais

Like 0

Tweet

G+

Fonte: PMERJ, 2015<sup>36</sup>.

Em situações extraordinárias, o coordenador da CCOMSOC era informado com antecedência, por outro comandante ou pelo Estado-Maior, de acontecimento

<sup>36</sup>Disponível em: <http://www.pmerj.rj.gov.br/author/aline-veroneze>. Acesso em 20 de fevereiro de 2017.

que pudesse gerar repercussão na mídia, a fim de que os argumentos da nota oficial começassem a ser elaborados previamente.

Concomitantemente, os veículos de comunicação demandavam informações sobre estes factuais por telefone e *e-mail*. A informação do ‘escuta’ da Coordenadoria de Comunicação Social dependia de que o chefe da operação policial em andamento transmitisse os dados para a P2 da unidade - a seção do batalhão que faz a comunicação. Só então, o ‘escuta’ de lá enviava os dados ao ‘escuta’ da Coordenadoria de Comunicação. Existia uma distância temporal até a CCOMSOC tomar conhecimento dos fatos, percurso o qual os repórteres que acompanhavam pessoalmente as operações não precisavam percorrer. Em alguns casos, esse tempo de transmissão oficial da informação extrapolava o *dead line*<sup>37</sup> dos veículos de comunicação. Há telejornais que fecham a edição antes do meio-dia e operações que começam pela manhã e só terminam no meio da tarde. A fim de que as notas estivessem atualizadas com maior agilidade, os jornalistas da PMERJ antecipavam a apuração, ligando diretamente para o número de celular funcional dos comandantes, que, muitas vezes, ainda estavam em missão, mas que teriam dados para a divulgação, pelo menos, de um balanço parcial da operação.

É comum que os profissionais da mídia recebam denúncias contendo textos, áudios, fotos e vídeos compartilhados pelo aplicativo *WhatsApp*. Nem sempre o assessor de imprensa da PMERJ tem conhecimento do material gerador da demanda. Em algumas situações, o jornalista de determinado veículo de comunicação faz apenas o pedido de resposta sobre um fato ou denúncia, sem mencionar a existência de conteúdo que corrobore com os fatos narrados. Entretanto, naquele período, por diversas vezes outro jornalista enviou à Coordenadoria de Comunicação Social solicitação sobre o mesmo assunto, fazendo constar o fato gerador, de forma que os diferentes contatos da mídia acabavam complementando informações que colaboravam com a apuração. Nestes casos, anexos ao e-mail constavam áudios, fotos e vídeos acompanhados do pedido: ‘recebemos o material anexo e gostaríamos de uma nota oficial da PMERJ’.

Quando o *e-mail* chegava só com a descrição da denúncia e a solicitação de nota oficial, a dinâmica consistia em: solicitar ao ‘escuta’ que apurasse se houve chamado no batalhão responsável pela área da ocorrência sobre aquele assunto;

---

<sup>37</sup>*Dead line*, do inglês, “fim da linha” é uma expressão do jargão jornalístico que indica o prazo final para responder um veículo, a tempo de que a informação entre na próxima edição de notícias.

ligar para o comandante da e das unidades vizinhas e, dependendo do caso, acessar outros atores da PMERJ como corregedor ou o setor responsável, como a Diretoria Geral de Ensino (DGE) ou de Saúde (DGS). A respeito de ocorrências específicas em uma determinada região, como tiroteios, roubo de cargas ou operações policiais, a alternativa era checar diretamente com o comandante do responsável e redigir a resposta tomando como base a narrativa dele sobre o ocorrido.

Conforme apresentado no capítulo anterior, nem todos os comandantes tinham simpatia pelo trabalho da imprensa. Em 2015, por exemplo, uma emissora de televisão fez à CCOMSOC uma demanda sobre um arrastão em uma das principais vias da cidade. De acordo com os jornalistas, os telespectadores teriam narrado que motoristas voltavam na contramão para escapar dos bandidos fortemente armados. Ao apurar com o comandante da área, para redigir a nota oficial, a jornalista da PMERJ recebeu a seguinte versão:

Não houve nenhum arrastão. Moradores da comunidade local desceram para fazer uma manifestação na via expressa e alguns motoristas se assustaram, pegando a contramão. Os carros que vinham atrás fizeram o mesmo. Temos uma viatura fazendo a ronda na região e está tudo sob controle (VERONEZE. Arquivo pessoal, 201538).

Em se tratando de violência urbana no Rio de Janeiro, os boatos são muito comuns, o que tornava a resposta do comandante bastante plausível. Ao redigir a nota oficial da PMERJ, a jornalista tomou o cuidado de não negar o roubo coletivo. Apenas mencionou que o batalhão da área não foi notificado sobre nenhum arrastão e que o policiamento estava acontecendo regularmente. Acompanhando a transmissão do jornal local que fez a demanda, os assessores puderam constatar que os motoristas enviaram à emissora arquivos de vídeos que comprovavam a ação dos bandidos. Foram exibidas imagens de pessoas fora dos veículos com os carros e objetos sendo levados por criminosos fortemente armados. O roubo acontecera de forma muito rápida e nenhum motorista havia acionado a Polícia Militar, tendo, apenas alguns deles, registrado ocorrência nas delegacias da área horas depois.

---

38A data não será informada a fim de não identificar os atores envolvidos, conforme proposta dessa pesquisa.

A apresentadora do telejornal mencionou na nota-pé<sup>39</sup> que “a PM informou que o batalhão não recebeu nenhum chamado sobre o arrastão e disse que o policiamento ocorre regularmente”. O caso repercutiu em outras emissoras, inclusive em rádios, com sequências de comentários, alguns em tom de indignação, outros de ironia, sobre o comandante não saber a respeito do que acontece na área de sua responsabilidade.

Foi devido a episódios como este, em que a materialidade do aplicativo colabora para a produção de discursos ou para validação dos mesmos, em que a denúncia de populares derruba a versão oficial, que os comandantes foram sendo responsabilizados por não se empenharem em movimentar-se em prol de fornecer a informação mais exata possível e perceberam que o novo cenário sociotécnico começa a redistribuir o poder de modo sem precedentes na micropolítica vigente no setor de segurança. Tentar construir uma melhor representação e si e de sua unidade, negando fatos, converte-se em um golpe à imagem não só do comandante e do batalhão, mas de toda a corporação.

Era o início da observação dos comandos e da própria corporação sobre o impacto da democratização das tecnologias de produção e distribuição de conteúdo no modo como os policiais trabalhavam e também em tornar a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro mais *accountable*.

Para os assessores de imprensa da PMERJ, a movimentação no *WhatsApp* colaborou para diminuir a dificuldade em construir uma resposta oficial, baseando-se apenas em uma única fonte. Através do contato mais estreito com a equipe da Polícia Civil tornou-se possível fazer uma apuração mais detalhada. Entretanto, essas interações também concorrem para o alinhamento de discurso entre os agentes públicos que pode mascarar dados. Em determinadas situações, a Polícia Militar, por exemplo, consultava a assessoria da Polícia Civil antes de divulgar um número de apreensões. Se, a PMERJ, por exemplo, apreendesse 30 suspeitos em um arrastão na praia durante a Operação Verão e, na delegacia, após ouvir as pessoas, o delegado decidisse que apenas cinco ficariam presas, não era conveniente divulgar um número tão alto de detidos. Haveria um grande risco das matérias deixarem de destacar o fato dos policiais terem contido rapidamente o grupo que efetuava o roubo, para salientarem a diferença entre o número de detidos

---

39 O termo “nota pé” no telejornalismo refere-se à fala do(a) apresentador(a) após a exibição de uma matéria.

e de presos. Portanto, a fim de não expor a equipe de policiamento ostensivo, nem colaborar para aumentar a sensação de insegurança que os arrastões evocavam, a nota oficial tendia a citar apenas que os suspeitos foram encaminhados à delegacia local.

Como no exemplo acima, em muitas outras circunstâncias apenas os jornalistas que se movimentavam na rede, que não estavam presos fisicamente nas redações, que presenciaram o fato ou que, na performance entre seus contatos, principalmente os de *WhatsApp*, obtêm fontes testemunhais e seus registros, conseguiram publicar a notícia com a dimensão real do fato: neste caso, uma operação policial que apreendeu 30 pessoas.

Esse exemplo sugere que a articulação, o alinhamento em prol da construção de uma nota oficial, não se limita às polícias militar e civil. Ocorre também em outras instâncias de poder. As assessorias das duas forças policiais utilizam o aplicativo para alinhar a redação das notas com o Secretário de Segurança ou com o Governo do Estado, tendo em vista que em algumas situações, os casos de polícia são também casos de política. A resposta do ex-comandante-geral da PMERJ, Íbis Pereira, sobre os arrastões, em entrevista à Agência Estado, em 2015, quando ele ainda era chefe de gabinete do Comando-Geral, ilustra bem essa situação:

O arrastão é um caso de polícia. Isso é uma obviedade, mas a PM não deve atuar na prevenção ao arrastão. As forças de segurança estão na mão do Estado e da União, mas Segurança Pública, não. Segurança pública é mais que polícia, é política. A polícia ostensiva sozinha não previne arrastão. Esses jovens buscam visibilidade. Estão querendo ser vistos, porque são invisíveis, porque o Poder Público não faz nada por eles. O crime começa quando a gente nega reconhecimento. O que está faltando não é polícia. É política (PEREIRA, entrevista. Agência Estado, 29 set 2015).

A participação do aplicativo nas relações entre a Polícia Militar do Rio de Janeiro e os veículos de comunicação, com o acréscimo do número de demandas e da urgência em emitir esclarecimentos que colocassem fins a boatos, por exemplo, acabou levando também a mudanças na escolha dos meios materiais de comunicação da corporação e à padronização do modo de produção de conteúdo.

O protocolo de divulgação das ações da PMERJ, no período estudado, consistia em alimentar o *site* da corporação. Os comandantes enviavam aos jornalistas da Coordenadoria de Comunicação Social, por *e-mail*, imagens de resultados de operações policiais. As fotos eram selecionadas para ilustrar as notas no endereço eletrônico da PMERJ. Não havia normatização a respeito de como os

policiais deveriam fazer o registro fotográfico. Para uma polícia cujo objetivo era aproximar-se da população, as imagens de pessoas detidas e material apreendido deveriam ser feitas dentro de um padrão que valorizasse a vida e a dignidade humana; ressaltasse o trabalho da PMERJ e não o dos criminosos. Os jornalistas da CCOMSOC procuravam não utilizar imagens em que aparecessem pessoas detidas, mas não havia muitas opções para as fotografias de material apreendido.

Como exposto no capítulo 2, a tropa compartilhava as imagens das operações, de prisões e apreensões, via aplicativo, em mensagens coletivas e individuais de *WhatsApp* para amigos, familiares, jornalistas, além de postarem esse material em redes sociais pessoais e não raro eram estas as fotos que estampavam os jornais, e não as divulgadas oficialmente. Imagens de dominação e de ausência de outras forças do Estado, como agentes de saúde, educação, ação social, entre outras, acabavam por documentar o uso da força, o grotesco, advindo das imagens de crimes e de toda miséria e carência comuns na rotina de trabalho dos policiais, repercutindo negativamente para a imagem da corporação. Por constatar que na lógica contemporânea os fluxos oficializados extrapolam, que não há como controlar o que o policial ou o morador vai registrar e compartilhar pelo aplicativo, que não seria possível conter o emprego da tecnologia através da força, da vigilância e da punição, a PMERJ opta por procurar alternativas que direcionassem o fluxo de informações, pelo menos no que tange aos dados divulgados pela tropa.

A estratégia passa a ser substituir a proibição pelo treinamento, pela instrução, tão comuns no *ethos* castrense. Desse modo, a Coordenadoria de Comunicação Social da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro deu início, em 2015, a uma série de ações de 'educação' para as mídias.

A tática consistia em praticar exatamente o oposto ao determinado em um momento inicial. Se a intenção outrora fora manter os laços da tropa fracos, agora o objetivo era aproveitar que os policiais já tinham laços mais fortes para fazer repercutir o conteúdo favorável à lógica organizacional. Como abordou Granovetter (1974, 1983), o grupo influencia na tomada de decisões e a PMERJ havia sentido o impacto do aumento da comunicação entre a tropa com a participação do aplicativo. Portanto, era o poder de influência desses coletivos de mensagens entre os policiais militares que ajudaria a padronizar seus comportamentos, repercutindo diretamente no conteúdo que passaria a ser compartilhado nas redes sociais pessoais e nas interações com outros atores da sociedade civil e da mídia. A PMERJ passava a

produzir o que considerava a forma ideal de comportamento e raciocínio, preparando os policiais para o papel de produtores de determinado conteúdo conveniente à micro e à macro políticas das quais a corporação faz parte.

Com os grupos das turmas de formação (i), das unidades (ii) e de policiais militares engajados em objetivos comuns (vi) em plena atividade, bastava que a corporação aproveitasse todo esse capital social. Foi com esta intenção que os manuais e as instruções para uso de redes sociais foram distribuídos para compartilhamento via *WhatsApp*, além da tradicional publicação em boletim interno. O actante passava a ter sua participação direcionada às “ações educativas” da PMERJ.

O *WhatsApp* também é usado para difundir e educar para outras mídias. Decidimos distribuir o *Instagram* para a tropa. Temos fotos de policiais fardados em serviço, eles gostam de mostrar. Mas tínhamos fotos inadequadas e formar para o *Instagram* acaba formando para o tipo de foto que vai circular em outras mídias. A gente fez uma cartilha e usou o *WhatsApp* para divulgar. Não foi algo que foi divulgado só no boletim. Interessante que após compartilharmos pelo *WhatsApp*, em 50 minutos já começou a chegar fotos naquele padrão. Então viralizou através do *WhatsApp*. Podemos aplicar. A Polícia Militar quer ser feliz e quer ver os companheiros, é muito importante, realmente, ter as redes sociais para dar voz a todo mundo (BLAZ, entrevista, 2017).

A publicação do ‘Manual de Instrução para apresentação de ocorrências’ tinha como foco principal treinar os policiais a fazerem registros de imagens mais positivos para a corporação. Introjetar este padrão acabaria determinando, naturalmente, o que seria compartilhado em outras mídias e redes sociais, inclusive no *WhatsApp*. A publicação alertou que a imagem da Polícia Militar do Rio de Janeiro não deveria ficar ligada a elementos negativos como criminosos, armas e drogas. Ela lembra que a missão da corporação é ‘servir e proteger’ e os resultados das operações policiais são apenas parte do trabalho.

As instruções foram minuciosas. A PMERJ definiu, por exemplo, que o material apreendido não deveria ser fotografado sobre viaturas, como era muito usual até então.

Fotografia 05: Instrução da PMERJ sobre no erro registro fotográfico de material apreendido





Fonte: PMERJ. Manual de Instrução para apresentação de ocorrências. *WhatsApp*, 2015.

Orgulhosos do trabalho realizado, os policiais habitualmente utilizavam munição e drogas apreendidas para escrever o nome da unidade responsável pela apreensão; como mostra a Fotografia 06, usada para ilustrar uma nota no *site* da corporação antes do advento das instruções.

Fotografia 06: Instrução da PMERJ sobre novo padrão para registro fotográfico de apreensões



Fonte: PMERJ. Manual de Instrução para apresentação de ocorrências. *WhatsApp*, 2015.

Outro modo muito usual de identificação do batalhão que apreendeu determinado material era escrever à mão, em uma folha de papel, e colocar sobre uma mesa ou sobre a viatura. Com as novas regras, ficou estabelecido que os policiais não devem identificar, por escrito, a responsável pela operação, nem fazer fotos em que apareçam o rosto das pessoas detidas. O uso da imagem do policial

tornou-se opcional e o batalhão pode ser identificado através do detalhe da farda, como na imagem da Fotografia 07.

Fotografia 07: Instrução da PMERJ para registro fotográfico com identificação do Batalhão



Fonte: PMERJ. Manual de Instrução para apresentação de ocorrências. *WhatsApp*, 2015.

Sob o *ethos* militar muito arraigado, em que a vida social é disciplinada através do ‘vigiar e punir’ (FOUCAULT, 1975), os manuais não representam apenas instruções educativas como a corporação procura fazer parecer. Providenciou-se normatizar as condutas, o que significa que comportamentos que fujam às regras podem ser passíveis de punições disciplinares. O 'Manual de Instruções para apresentações de ocorrências' disciplinou o registro. O 'Manual para as redes sociais' direcionou o compartilhamento. Tal como ocorre em outras organizações, “o sistema de controle especifica o comportamento adequado” (LAWLER, 1976, p. 1250), a publicação das melhores fotos, de acordo com o novo padrão, nas redes sociais oficiais acaba tornando-se um sistema de recompensa e os desvios do padrão são punidos exemplarmente.

Ficou estabelecido que, a partir da publicação dos manuais, as unidades priorizem o compartilhamento de fotos e vídeos positivos em suas páginas na internet, especificando a proibição de divulgação de imagens de pessoas mortas, feridas e ensanguentadas, que incitem violência. A orientação é que sejam feitas “fotos mais artísticas, criativas e diferenciadas” (PMERJ, 2015) para as contas em redes sociais, como o *Instagram* das unidades. O Manual também estatui a respeito da atenção ao contexto social antes do compartilhamento ou publicação:

Críticas à PMERJ e momentos em que a instituição esteja no centro de uma crise, com investigações ou cobranças na imprensa questionando ações específicas, seja por suspeitas de excessos ou de corrupção, ou mortes de civis e de policiais, devem ser levadas em conta, interrompendo posts comemorativos e dando uma resposta à sociedade também através das redes sociais (Manual para as redes sociais, PMERJ, 2015).

A institucionalização de novas dinâmicas comunicacionais como a divulgação dos manuais através do *WhatsApp* acabou ocorrendo porque o actante tornou-se essencial para a evolução dos processos dentro da Polícia Militar, principalmente ao setor de Comunicação Social, como admite o major Ivan Blaz:

Hoje a corporação faz uso do aplicativo de uma forma natural, como todos os ramos profissionais. O aplicativo *WhatsApp* que era pessoal se tornou oficial, funcional. Para isso, a corporação tem que rever várias normas internas. É interessante como na situação de embargo da justiça brasileira, parecia que nós não tínhamos como trabalhar. Eu me perguntava... eu não vou conseguir trabalhar! Já está instaurado no sangue esse tipo de ferramenta. Hoje o mundo é muito veloz. A comunicação requer esse tipo de ferramenta. É importante que todos conheçam as Ferramentas. O *WhatsApp* é mais fácil porque as pessoas já fazem uso pessoal, já tem uma aderência, é muito popular, é muito popular. Eu consigo falar com pessoas internacionalmente, você lê, você fala, você escreve, você manda foto, manda vídeo...(BLAZ, entrevista, 2017).

apesar de toda essa rigidez e cerceamento, a intensa movimentação que o fenômeno comunicacional do advento de um novo actante possibilitou na rede da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro tem estabelecido parâmetros relacionais bem diversos daqueles nos quais a corporação construiu suas bases, no início do século dezenove. Constatou-se impacto, inclusive, nos planos referentes ao setor de Comunicação Social.

Em 2014, Gustavo Almeida, chefe dos jornalistas que prestavam serviço à CCOMSOC através da agência de comunicação FSB, elaborava uma nova etapa do projeto “Qualidade – a PM mais próxima”. Para engajar a tropa, a proposta era investir na comunicação interna através de várias plataformas: SMS, Família Azul, Mural, Cartazes, 190 Urgente, revista e *webcasts* no *Facebook*, no *Youtube* e no *site* da corporação, com postagens que incluíam a produção de áudio ou vídeo. A fim de aproximar a PMERJ da população, foi elaborado o projeto de criação de uma ‘subcoordenadoria de controle de qualidade’, cuja missão seria “estabelecer um canal de confiança com o cidadão, receber suas queixas e resolvê-las, evitando repercussão de questões negativas”. A descrição dos objetivos envolvia “conectar-se diretamente ao cidadão sem ter a mediação de organizações não governamentais, poder legislativo e veículos de comunicação”. A estrutura requerida

envolveria duas salas, um oficial superior com formação como porta-voz, um oficial do setor da Inteligência, dez praças, sendo oito para *call-center* e dois para análise de *e-mails* e dois jornalistas. Seria divulgado um telefone único com quatro ramais de atendimento.

Toda a perspectiva de instauração de um projeto como o “Qualidade – a PM mais próxima” deu lugar a um processo de adequação às novas tecnologias. A etnografia do trabalho na Coordenadoria de Comunicação Social revelou que, de 2014 para 2018, o cenário sóciotécnico teve tal impacto no fluxo de informações da corporação que seus dirigentes entenderam que mudar a performance na rede, aumentar as conexões e a frequência das interações, seria uma estratégia mais eficiente para a comunicação do que todo o possível investimento no projeto “Qualidade”.

A proposta do projeto “Qualidade – a PM mais próxima” ainda estava alicerçada em uma ideia de comunicar de cima para baixo, de não levar em consideração os agrupamentos coletivos nos quais os cidadãos decidiram se unir. A ideia era falar direto ao indivíduo, atendê-lo e, assim, conter a repercussão das notícias de violência nos veículos de comunicação e nos coletivos que também distribuem informação. Evitar a articulação facilitaria manter o fluxo de informações um pouco mais sob controle. Entretanto, o cenário demandava outra postura: a de inclusão e reconhecimento.

Transformar o aplicativo em ferramenta de contato entre as unidades e a CCOMSOC; mudar a plataforma de atualização das notas; implementar grupos de trabalho via *WhatsApp* permanentes e temporários; divulgar números do aplicativo para envio de mensagens aos batalhões e à Corregedoria exigiria menos recursos financeiros e físicos e traria resultados mais efetivos, apesar de depender de maior mobilização de recursos humanos, circunstâncias que acabam por enquadrar o actante na definição de inovação tecnológica no setor público<sup>40</sup>. Dá-se início, então, ao que o Coordenador da Comunicação chama, durante a entrevista, de “potencialização máxima das ferramentas de contato social”:

A Polícia Militar vem buscando, a cada dia, uma maior proximidade com a população e isso é interessante porque se trata de uma corporação de 200

---

40 Conforme consta na página 118, dentro do sistema público, o conceito de inovação tecnológica não designa o advento de tecnologia que gere lucro, mas aquela capaz de aumentar a eficácia sem agregar incremento de dispêndio dos recursos públicos.

anos, que tem dogmas estabelecidos, conceitos seculares, que mesmo assim, se adapta a uma nova realidade. Temos uma comunicação social com uma construção muito interessante: começou com o coronel Frederico Caldas avançando com a Polícia Militar no *Facebook*, depois o coronel Oderlei dos Santos, capacitando as pessoas para usarem essas ferramentas e, hoje, a minha missão foi potencializar ao máximo o uso desses mecanismos, dessas ferramentas de contato social. A gente conseguiu certificar nossas principais redes sociais e a informação que chega no *WhatsApp* do 'escuta' é usada para alimentá-las, principalmente, o *Twitter* (BLAZ, entrevista, 2017).

Como é possível observar na fala do coordenador, houve uma transformação drástica da rotina de trabalho na CCOMSOC com relação aos atores não humanos que participam do processo. O principal instrumento para atualizar os veículos de comunicação e a população em geral sobre a atividade da corporação deixou de ser o *site* oficial e passou a ser o *Twitter*. A mudança da plataforma tecnológica na qual as notas passaram a ser disponibilizadas, do modo como a corporação dirige-se aos nós, altera a relação da população e da imprensa com o conteúdo disponibilizado pela PMERJ. Conforme abordado ao longo deste estudo, a participação de determinado actante, por suas características materiais, delinea novos padrões comportamentais, induz o indivíduo a fazer de tal modo e não de outro (CARR, 2008; FELINTO, 2006; GUMBRECHT, 2010; REGIS & MESSIAS, 2012). Diferente do que ocorria com a página da corporação na internet, a rede social envolve o público, leva à participação, quer pela interação, quer pelo compartilhamento. A redação das notas divulgadas também precisou ser alterada com a entrada em cena deste actante. Elas são mais curtas, compostas, no máximo, 280 caracteres. O *post* é atualizado sempre que o 'escuta' da unidade ou o comandante contatam a assessoria com novas informações relevantes. Major Blaz resume o processo: “o 'escuta' recebe o *WhatsApp* das unidades e replica no grupo dos jornalistas daqui. Essa informação vai virar substância para as notas que são produzidas pela CCOMSOC”(BLAZ, entrevista, 2017).

O cenário sóciotécnico atual permite que a informação esteja disponível em abundância e com relativa facilidade, aproximando a PMERJ dos seus públicos. Contudo, a velocidade e o alcance da rede, a iniciativa individual e coletiva de movimentação não só favorecem o trabalho da corporação, mas também são fontes de grandes problemas, como o aumento das notícias falsas e rumores<sup>41</sup>.

---

41 Reule define rumor como (2008, p. 22) “um tipo de informação não confirmada que se propaga na rede e que circula com a intenção de ser tomada como verdadeira”.

O compartilhamento de um vídeo ou áudio de um suposto bandido, com ameaças de invasão a uma comunidade ou cenas de tortura realizada por narcotraficantes aumentam a sensação de insegurança. Textos, imagens ou áudios registrados e compartilhados fora de contexto têm gerado mobilização desnecessária da equipe de policiamento, pânico coletivo e ataques à face de unidades específicas e da PMERJ. Para a corporação, este é um aspecto ao qual o cidadão precisa se atentar: “o Departamento de Inteligência da Polícia Militar precisa receber este áudio, não o vizinho ou o amigo. Compartilhar mensagens de criminosos é atribuir-lhes ainda mais poder” (BLAZ, entrevista, 2017). Como afirma lasbeck, o poder dos boatos advém justamente do compartilhamento: “o boato só se torna um fenômeno depois que ganha circulação” (IASBECK, 2000, p. 13-14). Ao receber a mensagem de *WhatsApp* com a notícia falsa ou o boato, muitos atores ficam em dúvida e compartilham, agregando uma pergunta sobre a veracidade do conteúdo, como no exemplo abaixo:

Amigo, olha, que absurdo! Acabei de receber. Um monte de homem armado, tiroteio. Parece cena de filme. Foi ontem à noite, dentro do túnel Marcelo Alencar. A gente aqui em casa só pensou em você, na hora. Pertinho da sua casa! Tem gente dizendo que o vídeo é falso. Sabe se é verdade?:O (Arquivo pessoal, WhatsApp, 25 de maio de 2017).

O estado de dúvida coletivo acaba colaborando para o aumento do compartilhamento e da conseqüente sensação de medo (REULE, 2008, p. 24). Como o *WhatsApp* é um meio pessoal de envio de mensagens, em que o emissor precisa ter o número de celular do receptor registrado, em geral os atores envolvidos na conversa possuem algum grau de vínculo e quem recebe a mensagem acaba ligando a confiança que possui no emissor à veracidade do conteúdo transmitido. Portanto, quanto maior a credibilidade que um ator goza entre suas conexões, maior o impacto do conteúdo que compartilha.

A repercussão de um boato sobre violência urbana mantém a atenção dos grupos no tema ‘insegurança’, constrói socialmente um evento e o mantém em circulação e, mesmo que a ocorrência seja falsa, há um impacto emocional na população.

Não raro, os boatos ganham espaço nos jornais televisivos, impressos e eletrônicos. Sem apuração, o fato narrado pode se tornar o que, no jargão profissional jornalístico, nomeia-se como ‘barriga’: a publicação de um fato falso, por falta de checagem, sem a intenção de enganar o receptor. Isso acontece apesar da

apuração gozar da vantagem proporcionada pela rede e de sua diversidade de caminhos. Tal como ocorre entre a tropa, que vem paulatinamente descobrindo a potencialidade das conexões das quais o *WhatsApp* participa, jornalistas nem sempre utilizam todo o potencial de sua rede. As múltiplas possibilidades podem constituir-se em armadilhas, no caso de um jornalista que não percorra os nós necessários para obter todos os aspectos de uma informação e/ou esteja lidando com uma fonte decidida a construir uma versão específica dos fatos.

A gente tem observado que o mercado de comunicação vive uma situação muito ruim. As redações têm sofrido cortes drásticos, o número de profissionais é muito reduzido, a gente vê grandes grupos de comunicação, as redes, enxugarem pessoal e isso está impactando também na polícia. Aquele profissional que antes vinha para a rua para apurar, fazer amizade, conseguir histórias, hoje está preso em missões dentro de uma redação, sentado na cadeira e qualquer informação que chega pelo o *WhatsApp* ele quer uma nota, um posicionamento oficial. Então é muito importante que a corporação tenha essa avaliação, que às vezes pode ser um pouco dura, de optar por não se manifestar sobre qualquer coisa. É raro que o jornalista venha aqui. Ele não vem para a rua a não ser que ele tenha que gravar. Aquele cara que vinha procurar uma história não tem mais. Ele mandou mensagem para uma, para a outra fonte, colou várias informações. Pronto! O *WhatsApp* criou um denunciismo muito barato. Denúncias anônimas chegam em grande quantidade, mas, ainda assim, o fluxo de comunicação é parte de uma sociedade democrática (BLAZ, entrevista, 2017).

O aumento da circulação de intrigas, boatos e falsas notícias com a participação do *WhatsApp* tem se tornado um problema para a gestão da informação na Coordenadoria de Comunicação Social:

Hoje as comunidades têm se mobilizado acerca da Segurança Pública, em defesa de seus parentes, seus vizinhos. Esse é um passo muito importante. Que bom que a população se preocupa com isso. Em contrapartida, nem todas as informações divulgadas pelos coletivos, no Facebook, no WhatsApp, são verídicas. Muitos boatos chegam no WhatsApp, principalmente pelos coletivos dos bairros (BLAZ, entrevista, 2017).

Apesar das 'barrigas' ocorrerem, na grande maioria das vezes, a repercussão dos boatos nos veículos de comunicação acontece devido à necessidade de pautá-lo para desmentir a informação falsa em circulação. Aos interessados em esclarecer a veracidade de uma mensagem, a entrada da PMERJ nas redes sociais facilitou o processo de apuração. Basta entrar no *Twitter* e checar o posicionamento da corporação a respeito. Em situações mais específicas, o *WhatsApp* do batalhão pode dissipar uma dúvida antes mesmo do compartilhamento.

A gente recebe informações pelo WhatsApp e a gente desmente determinada informação pelo Twitter. Isso permite darmos a chancela oficial com mais propriedade. Então, se o coletivo envia uma mensagem pelo

WhatsApp, a polícia já vai buscar resposta e a população, o coletivo e a imprensa confirmam, no Twitter, dentro de redes sociais, qual a nossa posição. A resposta chega a todas as pessoas que têm interesse naquele assunto (BLAZ, entrevista, 2017).

O coordenador narra uma situação muito comum na rotina da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro desde o advento do aplicativo. Ele conta que “às vezes, as pessoas veem uma via interrompida e divulgam nos grupos, rapidamente, que é um arrastão. Na verdade, era um assalto, em que já havia uma intervenção policial, uma situação que estava sob controle e, de repente, vira a notícia de um arrastão. O resultado é o medo difuso, o empoderamento da figura do criminoso e o enfraquecimento da imagem da polícia” (BLAZ, Entrevista, 2017).

A fim de conquistar credibilidade para desmentir os boatos frequentes, a solução consistiu em deixar de resistir totalmente a *accountability*. Tem sido preciso derrubar os antigos preceitos que mantinham afastados da corporação jornalistas e líderes de coletivos e fortalecer laços com estes atores, enviando informações, respondendo as demandas em tempo hábil e com mais transparência como constatou a jornalista Roberta Trindade:

Eu acredito que a corporação via a aproximação da tropa com uma jornalista como um risco. Hoje vê da mesma forma, mas já adota a tática do "se não pode vencê-la, junte-se a ela". E acaba tentando administrar de forma mais fácil, como resolvendo (ou tentando) os problemas apresentados, ao invés de ignorar a denúncia (TRINDADE, entrevista, 2017).

Essas conexões de laços fracos podem ser úteis às estabilizações temporárias das controvérsias. Wellman (1983) explica que as redes de laços fracos são importantes porque conectam diferentes interesses e concepções, rompendo a configuração de “ilhas isoladas” de membros de determinados grupos. Novas ideias ganham repercussão, ressonância por este percurso. Portanto, este caminho das interações com atores com os quais se tem poucos vínculos é a via para corporação, principalmente em momentos de combate ao crime em que o apoio da sociedade civil é essencial.

De volta ao exemplo anterior de recente repercussão de boato na cidade do Rio de Janeiro, a circulação de um vídeo, por *WhatsApp*, em maio de 2017, cujo conteúdo era identificado como um arrastão no túnel Prefeito Marcelo Alencar, era acompanhada da seguinte mensagem:



Túnel Marcelo Alencar ontem à noite. Esse é o retrato do Rio de Janeiro do descaso. Rio das Olimpíadas e das obras superfaturadas. Foi instaurado o caos no nosso Estado e as autoridades competentes não têm a menor competência. Olha isso, perto da Cidade do Samba, vários homens de fuzil (*WhatsApp*, 24 de maio de 2017)<sup>42</sup>.

Para tornar o vídeo ainda mais verossímil, o texto utilizava informações verdadeiras, como “o Rio das Olimpíadas” e fazia referência a notícias veiculadas recentemente pela mídia, de denúncias de obras superfaturadas. A imagem mostrava homens armados no túnel mencionado.

Major Blaz conta que começou a receber mensagens com a denúncia às 23 horas daquele dia. Tratava-se de uma gravação da novela ‘Força de um querer’, da emissora Rede Globo. A corporação divulgou a resposta através do *Twitter*. O perfil desta rede social da Polícia Militar tem 86 mil e 400 seguidores<sup>43</sup> e mais de 30 mil compartilhamentos. A informação da Polícia Militar é quase que imediatamente replicada em coletivos e páginas dos bairros adjacentes.

Figura 08: PMERJ desmente boato em publicação no *Twitter*



Fonte: *Twitter* oficial da PMERJ, 25 de maio de 2017.

O emprego do *WhatsApp* na Coordenadoria de Comunicação Social aumentou a velocidade de interação com as unidades e os veículos de comunicação, incrementou também a participação da população civil, levou à participação de outros actantes, mas gerou aumento da demanda de trabalho da equipe, sem que a corporação tomasse nenhuma medida prática para avaliar as novas rotinas e oferecer condições de trabalho condizentes com o novo cenário, como comentou o coordenador:

42 O texto citado também aparece na página da PMERJ e em um site que desmente boatos.

Disponível em: <http://www.boatos.org/brasil/tiroteio-tunel-marcello-alencar.html>. Acesso em 11 de janeiro de 2018.

43 A materialidade do *Twitter* possibilita que o usuário possa escolher outros usuários a quem deseja seguir, sejam eles pessoas físicas ou instituições. Feita esta opção, seu perfil passa a receber as atualizações dos perfis dos quais se tornou seguidor.

Assim como o policial militar, na ponta da linha, tem escassez de recursos humanos e materiais, a gente aqui [na CCOMSOC] também tem. Então, é natural que eu receba muitas reclamações dos jornalistas daqui com relação à carga de trabalho. Os plantões, antigamente, eram de uma pessoa por fim de semana. Agora, é uma pessoa em cada dia, tamanha a carga de trabalho (BLAZ, entrevista, 2017).

Além das mudanças constatadas nos protocolos de trabalho na assessoria de imprensa da Coordenadoria de Comunicação Social consequentes da participação oficial do aplicativo objeto deste estudo, outros fluxos comunicacionais também foram alterados a fim de tornarem-se mais consoantes à manutenção do poder pela Polícia Militar do Rio de Janeiro mediante os novos paradigmas vigentes, conforme será apresentado a seguir.

#### **4.2 Registros, interação e compartilhamento como ação política por *accountability***

Desenvolver mecanismos de controle interno; gerir os dados a fim de que eles possam servir à avaliação e ao planejamento corporativo e à elaboração de políticas públicas; receber demandas; apurá-las; prestar contas; ao diálogo com a sociedade são iniciativas necessárias à *accountability*. No caso da Segurança Pública, a perda de legitimidade das polícias gera custos de cifras extraordinárias, que vão desde as perdas mais óbvias advindas da suspensão dos serviços públicos nas comunidades em confronto deflagrado até os gastos privados com equipamentos, alarmes, segurança privada ou o repasse ao consumidor das perdas com o constante roubo de cargas.

*Accountability* depende da politização das questões, de suas nomeações. Nas palavras de Mansbridge (1999, p. 215), “politizar [...] é trazer [a questão] à atenção do público, como algo que o público deve discutir enquanto coletividade, com a perspectiva de uma possível mudança”. O cenário sociotécnico contemporâneo maximiza o potencial de nomeação dos problemas, viabilizando a repercussão pública de situações antes restritas aos ambientes das interações. O clamor por responsabilização percebido ao seguirmos as trilhas da tropa e da própria sociedade civil, através da divulgação da ocorrência de abusos, registrados e compartilhados

de modo recorrente, torna evidente a falta de mecanismos eficientes de controle interno e externos na PMERJ e de políticas públicas adequadas. Tal situação indica à corporação e aos demais atores políticos envolvidos a necessidade de investir esforços em ser *accountable*.

Uma das reações da PMERJ ao fenômeno comunicacional estudado, causador do aumento de denúncias, tem sido promover a visibilidade dos mecanismos de controle internos, como é o caso da Corregedoria, como pode ser observado na Figura 09, que traz a arte usada nas páginas de *Facebook* das unidades:

Figura 09: Divulgação do *WhatsApp* da Corregedoria da PMERJ



Fonte: CCOMSOC. PMERJ, 2017.

Com essa perspectiva, a corporação intensificou as ações de promoção dos contatos da Corregedoria em suas redes sociais, em cartazes e prospectos:

São divulgadas artes nas nossas redes sociais e também nas entrevistas, nas falas nos eventos. Eu sempre busco divulgar o número da Corregedoria em toda oportunidade. A arte tem o símbolo do *WhatsApp*, é tudo bem fácil, popular, para mostrar a intenção real de que as pessoas possam acessar diretamente a Corregedoria (BLAZ, entrevista, 2017).

Entretanto, receber as denúncias é apenas o início do processo. No começo da observação participante, o sentido do fluxo da comunicação castrense era predominantemente de cima para baixo, com espaços mínimos para manifestação da tropa e da população. Ao ser interpelada pela mídia, a corporação dava uma

resposta protocolar que, por sua construção, reafirmava que era investida de caracteres que tornavam sua enunciação aceitável, por ser a versão oficial dos fatos. A comunicação limitava-se aos boletins, diários oficiais ou a um porta-voz fardado, investidos de valores historicamente especificados, reforçando o lugar de posição de poder da corporação na rede. Sem o movimento para solução dos problemas apresentados, as notas oficiais, redigidas com uma justificativa ou o questionamento da credibilidade das outras fontes de informação, não eram vistas como respostas genuínas, como prestação de contas. Cabe lembrar que, de acordo com Pritchard (2000), seguir padrões convencionais de justificação não surte efeito positivo, além de que, como aponta Burt (1992), o mais importante, no contexto de rede, é o movimento de um ator, e não apenas o prestígio da posição que ocupa.

Uma nota oficial que comunica que as circunstâncias de uma determinada reclamação estão sob controle, sem que efetivamente o problema tenha sido solucionado, em um novo contexto em que os moradores registram e compartilham conteúdo entre si e com a mídia, pode ser reconhecida como evidência de alienação da PMERJ sobre a realidade local. Por mais que outros elementos do enunciador busquem transmitir credibilidade, esta é uma situação em que “o ethos visado não é necessariamente o ethos produzido”, como afirma Dominique Maingueneau (2008, p. 16).

A eficácia da comunicação corporativa depende de variáveis que incluem cada particularidade do cenário sociotécnico, abrangendo desde o *ethos* pré-discursivo, até a escolha do actante não humano em cena, como é o caso do *WhatsApp*. A observação participante dentro da assessoria da PMERJ revelou que a recepção ao discurso da corporação está subordinada a diversos fatores, como o *ethos* pré-discursivo (as circunstâncias existentes antes da enunciação); o comportamento da tropa em relação à população naquela área determinada, a relação do comandante local no trato com os veículos de comunicação, coletivos e movimentos da sociedade civil organizada; a estratégia adotada no cumprimento da atividade-fim, os meios materiais escolhidos para transmitir a mensagem e, também, o conteúdo do discurso oficial. Em conformidade com a afirmação de Dominique Maingueneau (2008, p. 23): “Não vivemos no mesmo mundo da retórica antiga, e a palavra não está mais condicionada pelos mesmos dispositivos”.

A vigilância crítica pode partir tanto da sociedade civil, quanto de outros poderes e órgãos do Estado. Ricardo Ceneviva (2006) denomina-os *accountability*

social e *accountability* institucional. Em organizações mais transparentes, o gerenciamento de dados permite que este ‘controle de qualidade’ ocorra de modo mais natural (PACHECO, 2010). É do interesse tanto das autoridades, quanto do público e da corporação identificar onde é preciso melhorar o desempenho. Contudo, esta não é a cultura das Polícias Militares brasileiras.

Na Polícia Militar do Rio de Janeiro a nomeação de questões ocorre a partir do encontro de espaços de manobra, de brechas. Conforme abordado ao longo dos capítulos anteriores, a cultura militar do silenciar tem sido impactada intensamente por sujeitos menos docilizados e tecnologias de registro e interação. Já que o contexto comunicacional propicia essa identificação das questões, a corporação passa a ter que lidar com a necessidade de dar os passos seguintes nesta trilha de *accountability*. A segunda e a terceira etapas são a apuração e a aplicação formal de pena ou de obrigação de retratação, se for o caso. Estes são decursos difíceis na PMERJ, tendo em vista que os processos administrativos são opacos e a justiça corporativa carece de isenção (MISSE & CARVALHO, 2007; PRITCHARD, 2000; ZACCONE, 2016).

Entre outros entes da unidade federativa ou mesmo em âmbito nacional e internacional, essa trajetória do serviço público em direção à transparência já tem se tornado mais usual. Ao estudar a burocracia e a política no Brasil e nos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)<sup>44</sup>, Regina Pacheco (2010) constatou:

Os governos têm se tornado mais abertos, mais transparentes e acessíveis, utilizando um amplo leque de medidas como consultas públicas e outras medidas de interação com a sociedade para o estabelecimento de políticas públicas; 90% dos países-membros adotaram lei de liberdade de acesso às informações e ouvidorias; 50% publicaram padrões de atendimento aos usuários de serviços públicos (PACHECO, R. 2010, p. 187-188).

---

44A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico reúne 35 países, norteados pelos princípios da democracia representativa e da economia de mercado, a fim de fornecer uma plataforma para comparar políticas econômicas, solucionar problemas comuns e coordenar políticas domésticas e internacionais. A OCDE já foi popularmente conhecida como ‘Grupo dos Ricos’ por congregar economias com um elevado PIB per capita e IDH. Os conhecimentos construídos sobre estabilidade financeira, desenvolvimento do emprego, aumento do nível de vida da população, entre outros, são partilhados com mais de 100 outros países. Em 2007, decidiu-se reforçar a cooperação com o Brasil, a China, a Índia, a Indonésia e a África do Sul. Em 30 de maio de 2017, o governo do Brasil formalizou a solicitação de entrada na organização (Diário do Governo n.º 174, I Série, de 28.07.1961 – Convenção relativa à Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômicos; Planalto, Portal. Governo brasileiro formaliza pedido para entrar na OCDE. *Palácio do Planalto*. Acessado em 31 de janeiro de 2018).

O mesmo cenário sociotécnico que dá visibilidade à postura da corporação e ao comportamento individual do policial, exigindo maior comprometimento, também pode limitar a atuação mais desvelada, atilada. O advento de possibilidades de conversações mais frequentes por *WhatsApp*, em grupo e em diversos cenários simultâneos, potencializa, por exemplo, interferências de outras instâncias de poder. A influência externa já acontecia antes do surgimento dos aplicativos de comunicação, através de reuniões, *e-mail* ou telefone. No episódio, por exemplo, do sequestro do ônibus 174<sup>45</sup>, que ganhou repercussão internacional, ao serem cobrados pelos erros da ação, os membros da corporação alegaram que “o governador exercia controle manipulador, dando ‘pitacos’ por telefone” (MAIA, 2006).

Dentro da PMERJ é possível observar que a situação se repete. Sob a tensão dos mecanismos de controle, os agentes da micropolítica da PMERJ utilizam-se do fato da comunicação entre comandantes e comandados ter, em alguma medida, se horizontalizado, para converter essas interações em novos mecanismos de controle e vigilância. No *front* de batalha da guerra contra o crime ou nas dinâmicas que fogem ligeiramente à rotina, constatamos que os policiais passaram a manter conversações muito mais frequentes com seus superiores. Em algumas unidades, essa interação converteu-se em necessidade de autorização para ação, de modo que entre o fato em decorrência e a conversação abalizadora, não dispõem de um intervalo suficiente que lhes permita elaborar as próprias decisões. A necessidade de serem autorizados, via aplicativo, substitui o tempo do silêncio, de decisão, pelo tempo de obtenção de resposta aprobatória.

O teatro de operações da polícia militar demanda uma certa autonomia do policial, do operador, do agente de Segurança Pública. Eu fui tenente numa época em que o tenente representava o comandante do batalhão. O tenente na rua, de serviço, era o comandante do batalhão. O que ele definisse estaria definido. No dia seguinte, ele passaria a situação para o superior e a sua decisão seria avaliada. Hoje, ele receberia como retorno a pergunta: por que não me avisou pelo *WhatsApp*? A gente busca maior velocidade para tomar uma decisão, mas ao mesmo tempo, tem o retardo de uma pergunta.

---

45 O sequestro do ônibus 174, linha Central–Gávea da empresa Amigos Unidos, aconteceu em 12 de junho de 2006, em frente ao Parque Lage, no bairro Jardim Botânico, na Zona Sul do Rio de Janeiro e durou cerca de cinco horas. Geísa Firmo Gonçalves foi vítima fatal por disparo de arma de fogo feito por Sandro Barbosa do Nascimento. O autor foi detido e, de acordo com a Polícia Militar do Rio de Janeiro, tinha um comportamento nervoso e agressivo e chegou a quebrar o braço de um policial e morder outros ao tentar, supostamente, tirar uma arma deles. Após alegações de que a morte de Sandro foi ocasional, os policiais responsáveis pela sua morte foram levados a julgamento por assassinato e foram declarados inocentes (O Globo. Relembra a tragédia do ônibus 174. 10 de novembro de 2006. Disponível em <https://oglobo.globo.com/rio/relembra-tragedia-do-onibus-174-4549620>. Acessado em 09 de fevereiro de 2018).

Isso se tratando de pessoas, [sic] há uma perda de qualidade e garantia do profissional que tem iniciativa e que teria a governança sobre os seus atos. Hoje, o policial não consegue ter convicção do que ele vai fazer, sem, antes, consultar a instância superior. Ele tem que consultar. Isso é um prejuízo para a questão profissional do policial (BLAZ, entrevista, 2017).

Como exposto no capítulo 3, a conversação entre comandante e comandados, mediada pelo aplicativo, depende muito do perfil pessoal da liderança de cada unidade. No caso do 18º Batalhão, o coronel Figueredo relata que não há imposição de que sua equipe peça autorização antes de cada tomada de decisão. Os policiais entrevistados também afirmaram que não houve maior controle com a formação do grupo. Já em posições em que as decisões requerem um grau de responsabilidade ou risco maior, como no Batalhão de Operações Especiais, ou nas instâncias mais altas de poder da PMERJ, a pesquisa revelou que essa possibilidade de fala tem sido convertida em obrigatoriedade.

Na ponta você tinha autonomia para tomar decisões, dar respostas emergenciais. Agora há menor comprometimento se você se vê obrigado a remeter a outro profissional, um superior. Porque no calor dos acontecimentos, você não pode estar aguardando uma resposta, esperando alguém teclar (BLAZ, entrevista, 2017).

Devido às características da materialidade, o ator que envia uma informação ao superior pode checar se a mensagem foi entregue; se ele está sendo respondido; quando foi o último acesso do seu interlocutor à plataforma, o que aumenta a expectativa em relação à resposta. Ter a confirmação de que a cúpula aprova uma decisão pode ser um alívio, porque compartilha a responsabilidade - os erros são identificados, mas pertencem a todos e a ninguém, ao mesmo tempo.

Tratando do impacto da inserção das tecnologias de comunicação na situação individual dos policiais, sob a ótica da gestão organizacional, vale evocar aqui o exemplo do caminho para conquista de confiança percorrido pela jornalista Roberta Trindade, descrito mais detalhadamente no capítulo anterior. Ela começou suas interações com os policiais individualmente, escutou suas histórias, participou delas, criou uma rede de confiança que a fez respeitada, posteriormente, pela corporação e por outros órgãos como a Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro, que lhe concedeu a Medalha Tiradentes. De modo muito semelhante, a corporação entende que o caminho para que conquiste a confiança da sociedade civil passa pela rede discursiva da tropa e dos comandantes, pelo modo como os policiais comunicam-se e comportam-se individualmente com cada cidadão. A postura do sujeito fardado

afeta a comunidade, suas histórias pessoais e também a imagem e o trabalho dos batalhões. Além dos elementos que compõem o conteúdo do discurso enunciado pela PMERJ, o comportamento da tropa, no trato com a população, formará o *ethos* para as interações seguintes. A ação na rede é resultado das movimentações nela estabelecidas e, ao mesmo tempo, é determinante de suas circunstâncias, em um cenário de permanente mudança. Em busca de capacitar melhor o policial que é a ponta da rede de confiança da Polícia Militar perante a sociedade civil, a corporação estabeleceu parcerias com universidades para ofertar uma formação mais adequada e de melhor qualidade. A modificação do perfil da força de trabalho tem o potencial de inaugurar mudanças na dinâmica das relações corporativas, inclusive na comunicação, além de favorecer o desenvolvimento de conceitos relevantes à construção do capital social tais como cooperação, reciprocidade e mobilização, que também impactam diretamente no processo comunicativo destes atores (COLEMAN, 1990).

Além do perfil do indivíduo e da cultura organizacional, as circunstâncias também são fatores determinantes das estratégias de comunicação empregadas pela corporação. O cenário contemporâneo fluminense tem vitimado a tropa em número nunca antes visto. A ameaça é constante e a morte dos policiais converte-se em estatística banalizada. Tal situação demandou uma atitude política da comunicação da PMERJ: a divulgação de um vídeo, no início de abril de 2017, com conteúdo voltado para a tropa, mas com acesso público. Apesar de trazer um apelo direto, convidando os policiais a manifestarem-se, o vídeo não foi disponibilizado no *site* Família Azul, a intranet da Polícia Militar, a qual apenas os policiais cadastrados, de posse de suas senhas, têm acesso. Num ato para sensibilizar a sociedade, o material foi colocado como *pop-up*, com abertura automática, na página oficial da PMERJ. A corporação valeu-se das interações que ocorriam com a participação do Rapidamente, a mensagem conquistou espaço na mídia de massa. O texto comparava o número de policiais militares mortos nas operações policiais no Rio de Janeiro aos registrados em conflitos internacionais:

Toda Guerra cobra seu preço. Durante a 2ª Guerra Mundial, a probabilidade de um militar da FEB morrer em combate era de 1.84%. O militar norte-americano estava sujeito a uma taxa de mortalidade em combate de 2,54%. No Vietnã, o norte-americano tinha 0,98% de chance de encontrar a morte. Durante a Guerra do Golfo, a taxa de morte do combatente americano foi de 0,2%. [...] Todas essas guerras citadas foram reconhecidamente sangrentas e o militar que nelas combateu estava sujeito à legislação que o amparava.



O Policial Militar do Rio de Janeiro, que em teoria não está em guerra, de 1994 para cá (março de 2017), teve mais de 3 vezes (3,67) chances de morrer do que o americano no Vietnã. [...] Na PMERJ, a chance de se ferir foi 765 vezes maior que a de um americano na Guerra no Golfo. Basta de mortes de policiais (PMERJ, 2017).

Esta ação caracteriza uma postura diferente do tradicional silêncio vigente na história da corporação. Ademais, os canais disponibilizados, ao fim do vídeo, para que a tropa entrasse em contato, não foram o serviço de apoio psicológico da Polícia Militar ou um atendimento telefônico, mas o e-mail e o aplicativo *WhatsApp* da PMERJ:

Figura 10: Mensagem final do vídeo 'Cem mortos na PMERJ'



Fonte: PMERJ, 2017.

O vídeo foi visto como um meio de alertar à sociedade sobre o massacre de policiais. Uma tentativa de não permitir que a notícia desses assassinatos se banalizassem. A corporação escreve em letras garrafais que quer ouvir o policial. Como grita nas redes sociais que quer ouvir a população. Contudo, sem material para trabalhar, com carros sucateados, na mira do crime organizado, mal pagos e mal treinados, sem o apoio de toda a estrutura material necessária, não há comunicação que soe como medida de proteção ao indivíduo.

Muito antes de se pensar em *WhatsApp*, em *accountability*, ou em quaisquer estratégias de denúncia, controle e responsabilização, no ano de 55aE, Cícero (1985) já alertava sobre o mecanismo mais adequado à uma comunicação que surtisse efeito positivo: “Ora, o que nos garante a benevolência é a dignidade de nosso caráter, são nossas ações louváveis, a consideração que nossa vida inspira: todas essas coisas fáceis de exaltar quando existem, difíceis de fingir quando não existem” (Cícero, Livro II, XLII, p. 18).

O que os actantes fizeram foi escancarar, deixar a existência dos jogos de poder evidente através da possibilidade da informação fluir por diferentes percursos rizomáticos. Atualmente as interações falam mais das intenções do que a respeito do fato comunicado, em si. O exercício do direito à comunicação tem sido fundamental na busca para que as instituições democráticas às quais o Estado designa poder, como o uso legal da força, alinhem práticas e discursos, tornando o 'fingir', de Cícero, cada vez mais difícil em um mundo de tanta exposição.

## CONCLUSÃO

Embrenhar-se nas dinâmicas de interações da Polícia Militar do Rio de Janeiro, tendo como norte a Teoria Ator-Rede, trouxe muitos elementos para a compreensão do fenômeno comunicacional que inclui o advento de um novo ator tecnológico e suas consequências em uma organização pública.

Mapeamos centenas de conversações, seguimos as trilhas das interações da tropa, dos comandantes e da Coordenadoria de Comunicação Social que envolviam outros atores além da Polícia Militar: população civil, autoridades, jornalistas, coletivos e suas páginas na internet, Polícia Civil, entre outros. Com o apoio da Teoria das Materialidades, acrescentou-se a possibilidade de uma análise que não fosse exclusivamente hermenêutica. Que integrasse os autores que analisam conceitos e significados por trás das dinâmicas, mas que permitisse explorar os dados empíricos da presença do aplicativo nas interações que envolvem a Polícia Militar do Rio de Janeiro e seus públicos.

Lidamos com o desafio de buscar no comportamento dos atores e não no conteúdo das interações, as indicações de alterações do fluxo comunicacional e de suas consequências, com o objetivo de manter o sigilo característico do objeto estudado. Para alcançar tal propósito, contamos com a colaboração de policiais que anonimamente aceitaram descrever a participação do aplicativo em suas movimentações e as questões emocionais e práticas das novas conexões que estavam aprendendo a estabelecer.

O panorama contemporâneo é ímpar não exclusivamente no que tange às novidades tecnológicas, mas também com relação aos humanos. Os sujeitos hodiernos possuem capacidades cognitivas que lhes confere maior habilidade para associarem-se a dispositivos, a fim de acessarem os demais integrantes da rede, descobrirem diferentes perspectivas, rompendo barreiras ideológicas e espaço-temporais. Tropa, população e a própria Polícia Militar do Rio de Janeiro inseriram o aplicativo *WhatsApp* na dinâmica comunicacional de modo a movimentar-se com maior efetividade entre os nós, inclusive aqueles antes não acessados.

Tendo em vista que o aplicativo participa de interações que envolvem poder, construção de verdade e vigilância, foi necessário iniciar apresentando um breve histórico sobre a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a fim de que o leitor

entendesse as circunstâncias nas quais acontecem as interações descritas na sequência. Há no âmbito militar um *ethos* muito peculiar que marca as interações dos policiais não apenas na esfera profissional. Nos capítulos seguintes, de dois a quatro, através do mapeamento das relações, fomos confirmando a hipótese de que a participação do *WhatsApp* desestabiliza a micropolítica da PMERJ, estabelecida há dois séculos, viabilizando a repercussão de discursos não oficiais. Neste percurso, também identificamos algumas estratégias que a corporação tem empregado para evitar a perda de poder e as apropriações que tem feito do actante tecnológico.

Mapear as interações dos conjuntos amostrais de grupos de *WhatsApp* da tropa, como o da turma de formação (i), da unidade de trabalho (ii), do contato com jornalistas (iv) e da movimentação em prol de causas coletivas (vi), revelou que o aplicativo de comunicação fazia parte das conversações dos policiais em caráter lúdico, para manter laços, dividir com amigos e familiares registros de suas batalhas e vitórias. Aliás, foi assim que o actante começou sua participação entre os PMs.

Na atual conjuntura fluminense, um cenário de recordes de mortes de policiais e por policiais, a descrição científica das relações poderia tomar um aspecto tão abstrato quanto o dos números. Para não reduzir as interações a meros dados estatísticos, encontrados durante o percurso das trilhas, tratamos de humanizar as descrições dando voz aos policiais, mesmo que anonimamente, abordando a construção social das emoções e como o contexto de falas e sentimentos contidos pela corporação converteram-se em uma mola propulsora para o aumento da movimentação na rede.

Ao longo da pesquisa, verificou-se que as interações foram ganhando novos sentidos e que a tropa percebeu o potencial de fortalecer laços com outros atores. Os policiais são resultado de evolução biológica e cultural. Uma vez aptos a acessarem uns aos outros com a participação do *software*, passaram a performar também entre os veículos de comunicação e a sociedade civil para obter êxito em seus pleitos, articulando fluxos de informação que lhes assegurasse o recebimento do salário ou escalas e alimentação dignos, por exemplo. Menos docilizados, começam a deixar de lado o discurso institucional que protege outros atores de instâncias de poderes diversas, que insistem em anunciar que está tudo sob controle, obrigando, no nível individual os comandantes e, coletivamente, a corporação, a se responsabilizarem com maior frequência.

As novas conversações, em especial com a sociedade civil organizada e com os veículos de comunicação, trouxeram a conhecimento público circunstâncias que outrora eram silenciadas, vistas como prova de resiliência dentro do *ethos* militar, tais como abusos de poder, precariedade das condições de trabalho e violações aos direitos humanos e trabalhistas. Verificou-se, portanto, que a descoberta do potencial de comunicação resultante da participação mais intensa dos actantes tem ampliado o engajamento em causas coletivas, de efetivo exercício da cidadania por parte dos membros da base da cadeia hierárquica da micropolítica da Segurança Pública fluminense.

Apesar de termos constatado a mobilização intensa nos grupos da tropa em prol de interesses comuns, essa possibilidade de movimentar-se nem sempre implica em ação. Alguns policiais evidenciaram carecer de um período maior como membros em um perfil de grupo articulado em prol das reivindicações (perfil vi) para naturalizar a participação do actante. Percebemos que certos policiais eram tão docilizados que foi necessário presenciar as conversações entre atores de sua confiança e outros membros do grupo por um período maior para que, só então, se aventurassem à manifestação nos grupos de laços forte e, ainda depois, à exploração de outros nós do rizoma, para o acionamento de laços fracos.

Não obstante o mapeamento das interações dos grupos da tropa que compõem o corpus desta pesquisa ter indicado incremento crescente das conversações, inclusive em grupos com laços fracos, a resposta dos policiais aos questionários sobre o uso pessoal e profissional do *WhatsApp* aconteceu sob temor de punição. Este dado expresso por alguns dos policiais reflete um motivo pelo qual as características materiais do aplicativo tornaram-se essenciais para o estabelecimento das novas dinâmicas: o sigilo advindo da criptografia do conteúdo e da não identificação da fonte inicial de compartilhamento.

Indagamos sobre as condições, o lugar, o suporte e as modalidades de produção de sentido. Foi possível perceber que o conteúdo compartilhado pelos policiais foi mudando no decorrer da observação participante, uma vez que a corporação apropriou-se do aplicativo para disciplinar seu uso e a produção de conteúdo. A Polícia Militar do Rio de Janeiro instaurou o treinamento, a 'educação para mídias' como alternativa à proibição do uso dos *smartphones*, lançando dois manuais, com peso de código disciplinar (o que significa dizer que a desobediência resulta em punição), com regras para registro e compartilhamento tanto nas páginas

oficiais das unidades quanto nas páginas pessoais dos PMs. A fim de criar uma boa imagem de si, principalmente nos grupos das unidades, em que o contato com os comandantes é mais próximo, a tropa rapidamente alinha seu modo de registro de imagens, padronizando, concomitantemente, o conteúdo que compartilha em suas demais relações. Como sistema de premiação, as melhores imagens são as escolhidas para publicação no *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* ou *site*.

Entretanto, se a corporação conseguiu disciplinar o modo de registro pelo treinamento, a movimentação motivada com a força dos laços que surgem das interações pessoais entre os policiais revelou não obedecer às regras castrenses. As conversações mostraram-se geradoras de capital social com poder de influência e motivação para ações específicas de interesse do grupo. Apesar de continuarem sob uma forte relação de dominação, os policiais militares têm se posicionado com maior propriedade, uma vez que formam laços mais fortes com os colegas de profissão, fortalecem uma faceta de sua identidade, elevando os níveis de credibilidade e influência.

O advento de uma tropa formada por policiais forjados em novos tipos de relação, que pensam de forma diferente, para os quais a farda não sobrepõe suas singularidades, que buscam brechas de empoderamento que possibilitem fugir de estados puros de dominação dentro da estrutura de poder que integram, além das possibilidades advindas das tecnologias disponíveis, abrem caminho para a construção de uma nova economia das relações de poder.

Sem meios de restaurar o padrão comunicacional anterior ao advento do aplicativo ou estancar o fluxo de informações que transborda com a participação do *WhatsApp*, a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro adaptou-se ao contexto instaurado pelo fenômeno comunicacional. A estratégia tem sido aproveitar os laços mais fortes da tropa para fazer repercutir o conteúdo favorável à lógica organizacional.

Entre os comandantes, como revelado no segundo capítulo, percebemos diferentes níveis de prontidão em fortalecer laços com a tropa e com a imprensa através do aplicativo. Revelou-se a possibilidade de performance em diferentes cenários como delegacias locais e batalhões vizinhos, em prol de que a equipe tenha informações essenciais ao trabalho das unidades, tal como já ocorre em algumas delas. Quanto mais ativos os comandantes são nos grupos das tropas, maior o retorno que obtém em converter capital social em espírito cooperativo.

Através do *WhatsApp*, o comandante de uma unidade acessa o Estado-Maior com mais facilidade e a tropa também tem a mesma abertura em relação a seu comandante direto. Diminuir o caráter vertical do fluxo de comunicação entre comandantes e comandados representa uma mudança significativa nas relações da PMERJ. É a constatação de que o *WhatsApp* atua no sentido de acabar com os buracos estruturais, instaurando um cenário de fala incipiente, no qual se pode acessar a instância superior sempre que se julgar necessário ou conveniente. Entretanto, a facilidade de contato reverter-se em obrigatoriedade de que as ações sejam aprovadas, tal como relataram alguns dos entrevistados, resulta em perda importante de autonomia e decorrente dificuldade de responsabilização.

Como parte da estratégia de Polícia de Proximidade, os batalhões da Polícia Militar do Rio de Janeiro divulgaram seus contatos de *WhatsApp* para a população local. Assim, os moradores passaram a ter um canal para participar mais ativamente das ações de segurança. Mais uma vez, o êxito desta tática depende dos esforços investidos pelos atores. No 18º Batalhão, unidade indicada pela Coordenadoria de Comunicação para participação da pesquisa, foi possível notar que a atividade que ocorre nos grupos de *WhatsApp* do batalhão incrementou as ações dos Conselhos e Cafés Comunitários. Os grupos, neste caso, tornaram-se uma continuação das falas dos encontros presenciais e aumentaram substancialmente o relato de sensação de confiança na polícia entre os cidadãos, evidenciando a importância das relações individuais da tropa para a imagem da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Os membros da sociedade civil que integram coletivos de mensagens de unidades em que a atividade no *WhatsApp* é intensa passaram a desenvolver um comportamento diferente, desenvolveram novas habilidades de observação e descrição por treinarem seus olhares a perceber detalhes úteis ao combate ao crime. O resultado do aumento das participações e dos vínculos foram estabilizações temporárias das controvérsias, o que significa uma perspectiva de ganho coletivo real.

Observar a movimentação da população, da tropa e do comandante do 18º Batalhão apontou que policiais mais proativos em movimentar-se, um comandante empenhado em criar vínculos e cidadãos já engajados nas questões da localidade podem alavancar a eficiência sem incremento dos gastos públicos. A maior eficiência em ouvir, resolver e comunicar em cada um dos nós da rede da PMERJ é

que construirá uma corporação mais eficiente e *accountable*. Essa não é uma realidade de todo o Estado, mas é o exemplo de uma possibilidade de caminho.

Entretanto, apesar da inovação ter potencial para promover aumento da qualidade do serviço prestado pela PMERJ, de um major da corporação, inclusive, já ter se dedicado a pesquisar os proventos do incremento da participação do *WhatsApp* na comunicação com a sociedade civil, a corporação não disciplina a atividade dos comandantes no aplicativo. Não há protocolos que tenham que seguir, de modo que há unidades em que essa movimentação simplesmente não ocorre e o número de *WhatsApp* do batalhão limita-se a receber dados, sem nenhum contato mais estreito.

Tropa, corporação e população civil passaram a estreitar laços com os jornalistas depois do advento do aplicativo. A mídia de massa divulgou números para o envio de denúncias e registros que corroborem com as versões apresentadas dos fatos. Os coletivos e redes sociais também concorrem para repercutir informações de diferentes atores sociais, muitas delas com elementos capazes de derrubar as versões oficiais. Apoiados na possibilidade de compartilhamento de áudios, fotos e vídeos, a população tem a chance de resgatar parte de seu direito à comunicação. Essa repercussão é evidência da perda do poder de controle do fluxo comunicacional pela PMERJ. Analisando situações pontuais de iniciativas da população e da tropa, percebemos que este movimento pode legitimar lugares de fala historicamente ignorados, configurando uma redistribuição de poder sem precedentes na micropolítica vigente na segurança pública fluminense. Contudo, a população, tal como os policiais, ainda está aprendendo a fazer uso desse potencial. Mesmo sendo o princípio de uma movimentação pela rede, observamos que tal dinâmica já impactou a corporação.

Foi a impossibilidade de conter o movimento intenso das formiguinhas pelos nós, da tropa e da população civil em denunciar, em mirar as ferramentas de vigilância e controle para a própria instituição, que levou a corporação a investir em sua performance na rede. A Polícia Militar reconheceu que não era blindada às transformações sociais e viu-se obrigada a repensar, em determinados momentos, sua postura, tanto no que diz respeito às estratégias de policiamento ostensivo, quanto na construção de respostas mais efetivas por parte dos jornalistas da assessoria. O fenômeno comunicacional provoca o agente do Estado, no sentido agir com maior responsabilização. A pesquisa revelou, contudo, que essa dinâmica,



da qual o *WhatsApp* participa, não se propõe a negar ou a destruir as estruturas de poder da Polícia Militar do Rio de Janeiro, mas, pontualmente, a horizontalizar os fluxos comunicacionais, movimentando o jogo de poder.

Conforme o esquema botânico da raiz axial, em que o fluxo parte de um eixo central que orienta o desenvolvimento das raízes secundárias; a corporação procurou concentrar as informações, fornecer dados apenas aos atores estratégicos e orientar oficialmente os caminhos que os comandantes deveriam trilhar ao relacionar-se com os jornalistas. Foi esta estratégia de controle, de estancar o fluxo, que o aplicativo abortou.

Com a possibilidade de todos compartilharem conteúdo, há um aumento da demanda por apuração e intensificação da circulação de boatos e notícias falsas. O crime organizado também faz uso das tecnologias, direciona fluxos de informação, distribui conteúdo para ser compartilhado e cria ondas de falsas denúncias, ocupando indevidamente as equipes da Polícia Militar. Observamos que, no que diz respeito à repercussão dos boatos sobre violência urbana no Rio de Janeiro, quanto maior a confiança que se tem em um determinado contato do *WhatsApp*, maior a chance de atribuir credibilidade a uma informação que ele compartilhe. A tendência verificada é que a população compartilhe o boato em busca de dissipar a dúvida, ao invés de acionar os canais de informação oficiais como o *Twitter* e o *WhatsApp* do batalhão local. É justamente essa repercussão que dá força a boatos e notícias falsas, obrigando que eles sejam pautados para serem desmentidos, mantendo a violência no foco de atenção da população e colaborando para a sensação de insegurança.

Todo aumento do fluxo de informações identificado nas trilhas da tropa e dos comandantes desemboca na Coordenadoria de Comunicação Social. A Teoria Ator-Rede foi nosso bote, para que pudéssemos navegar nessas águas com um olhar mais minucioso às dinâmicas da seção, considerando as potencialidades das ações de actantes humanos e tecnológicos. A descrição densa de procedimentos técnicos foi estratégica a fim de apontarmos as mudanças nas circunstâncias materiais do trabalho da assessoria de imprensa da corporação. Como lançar luz, des-cobrir, tirar o véu, como era a proposta desta pesquisa, sem trazer a tona todos os detalhes? O trabalho etnográfico permitiu documentar o modo de operação da Comunicação da Polícia Militar para, então, possibilitar a identificação dos objetivos por trás dos protocolos.

O advento do aplicativo substituiu planos em andamento de aumentar a estrutura física e os recursos materiais e humanos da seção de Comunicação. O *WhatsApp* passou a ser o aparato tecnológico oficial de contato entre as unidades e a Coordenadoria de Comunicação Social da PMERJ. A velocidade do fluxo de dados proporcionada pela nova dinâmica levou à substituição do site como local oficial para divulgação das notas pelo *Twitter*.

Na Coordenadoria de Comunicação Social, o aumento da demanda provocado pelo fenômeno comunicacional levanta questões sobre a estrutura de trabalho da equipe de assessoria de comunicação. O relato do coordenador de Comunicação Social indica que a avalanche de informações que passou a fluir ainda não foi vista pelo Estado-Maior da PMERJ como motivo suficiente para repensar a estrutura da seção, resultando em excesso de trabalho que compromete a qualidade da apuração.

O setor fortaleceu laços com outras assessorias de diferentes instâncias de poder como a Polícia Civil, a Secretaria de Estado de Segurança e o Governo Estadual e passou a alinhar as respostas aos jornalistas e as redações de notas oficiais com maior frequência. Notamos que, a partir do momento em que a PMERJ tem um canal permanentemente aberto com outros poderes que procuram exercer influência em ações que deveriam ser elaboradas, executadas e de responsabilidade da corporação, há perda de autonomia. Contudo, no sentido contrário ao de desenvolver estratégias para garantir a própria soberania, a PMERJ reproduz o mesmo mecanismo, transformando a horizontalização na relação entre comandantes e comandados, propiciada pelo fenômeno comunicacional, em um mecanismo de controle. Os comandantes, mais acessíveis à tropa, passam a exigir que se reportem para a tomada de decisões, furtando-lhes autonomia e responsabilização pelos próprios atos.

Constatamos a falta de mecanismos de controle externo e interno. A prática de *accountability* por parte de instituições públicas representa devolver aos cidadãos o direito à comunicação, o direito a expressar sua insatisfação e a ter uma resposta digna. É uma conquista que, na área da Segurança Pública no Rio de Janeiro, tem sido obtida, sobretudo, com a apropriação dos aparatos do sistema de vigilância pela população, com a criação de uma rede discursiva que consiga conquistar espaço nos meios de massa. Mais do que isso, que possa, entre seus próprios nós,

fugir à tradicional ecologia das mídias, ao recorte, à seleção e à edição de eventos e discursos, próprios dos modos operatórios de uma lógica excludente.

A reação da PMERJ à demanda por *accountability*, ainda incipiente, pode ser observada nas mudanças já implementadas no processo de construção das notas oficiais e nas iniciativas que demonstram preocupação em divulgar os contatos da Corregedoria e a intenção de responsabilizar seus membros pelos desvios de conduta. No que diz respeito ao comportamento individual dos policiais, observou-se uma maior atenção da corporação em orientar e em buscar parcerias que possibilitem melhor formação da tropa, tendo em vista que o aparato de vigilância do Estado passou a estar disponível à população para registro e compartilhamento.

Ao longo da pesquisa, perguntamo-nos se a visibilidade que o aplicativo possibilita alteraria o modo de operação de uma polícia conhecida por atirar primeiro e perguntar depois. Apesar de termos constatado várias mudanças em protocolos da corporação, não é possível afirmar que estar sob a mira de celulares e suas câmeras vai impactar o *modus operandi* da tropa fluminense. Contudo, muitas das respostas dos policiais a respeito do impacto da democratização dos mecanismos de registro e compartilhamento nas atividades policiais evidenciaram que o contexto atual faz com que pensem duas vezes antes de qualquer ação, além de ter favorecido que se salvaguardem em relação às tomadas de decisão obtendo o aval dos superiores.

A mudança que apontamos nas escolhas dos meios materiais e nas potencialidades que eles trazem para as ações, nas alterações dos protocolos das relações, nos mecanismos visíveis, apenas materializam novas circunstâncias sendo instauradas nos aspectos invisíveis das relações. Do mesmo modo como a rede corporalizou a abertura de estradas e o mapeamento geográfico de território nos séculos passados, ela tem anunciado a instauração de um contexto em que a necessidade de movimentação se expande, torna-se essencial à engrenagem das relações. Encontrar brechas e utilizá-las; questionar o modelo de resposta corporativo e a própria estratégia de segurança tornou-se possível porque estes movimentos na rede são consequências de um novo padrão de relações que vem sendo estabelecido com o advento de tecnologias de comunicação e de gerações de homens e mulheres munidos de novas habilidades cognitivas.

A rede contemporânea não coloca só veículos e indústrias em movimento, não liga apenas lugares e pessoas. Ela expande e registra nosso conhecimento não

apenas sobre as estrelas. A rede materializa-se como anúncio de um mundo em que as conexões representam a força capaz de confrontar as instituições e os sistemas.

Se o vigiar, o controlar e o punir funcionaram como mecanismos de dominação e controle, o movimento pela rede é agora a maior chave, tanto para escapar, quanto para aumentar o jugo. Haja vista que a micropolítica da PMERJ tem empregado justamente o sistema do incentivo à participação como forma de manutenção do poder. Manter o controle agora é abandonar as iniciativas de silenciar. De modo adverso, controlar é indicar o caminho da participação para direcionar seu fluxo. É deixar que se ocupem, mas indicando o assunto, a fim de que não se voltem contra os poderes estabelecidos, mantendo sob controle o organismo social, configurando os vínculos invisíveis.

As reconfigurações no fluxo comunicacional, identificadas na PMERJ, uma organização de controle social e de forte verticalização da estrutura de poder, ilustram o potencial transformador do novo padrão de relações em rede, das quais participam tecnologias como o aplicativo em questão. O estudo buscou identificar as apropriações que os diferentes atores têm feito do aplicativo articulando as diferentes instâncias de poder em prol da segurança e foi possível perceber seu potencial em aumentar a interlocução da PMERJ com a sociedade. O advento do aplicativo objeto desta pesquisa deu-se recentemente, mas seu impacto já pode ser percebido: ao viabilizar que diferentes grupos, aumentem seus vínculos e construam novos *ethos*.

A Segurança, no Rio de Janeiro, ainda tem sido tratada como política de governo e não de Estado, que tenha força para resistir ao jogo político. Durante o desenvolvimento dessa conclusão, é decretada Intervenção Federal na área de Segurança no Rio de Janeiro. Em outras situações em que o Governo Federal colaborou para combater o crime no estado, a comunicação entre as diferentes instâncias de poder foi um problema. A falta de dados sobre custos materiais e humanos e a respeito dos resultados obtidos em cada iniciativa também limita a prática de *accountability*. A comunicação é uma necessidade e, tal como observamos no caso do *WhatsApp*, é também uma ferramenta através da qual é possível viabilizar a construção real de ações integradas na Segurança Pública e em outras áreas. Para que qualquer estratégia tenha êxito no longo prazo, seria preciso o planejamento e a introdução criteriosa do fator comunicacional, de modo a entender e lidar com o fluxo de informações, especialmente sobre as dinâmicas

neste contexto de rede. As contribuições deste trabalho, neste caso, devem ser entendidas como resultados que reforcem a importância da comunicação dentro das organizações públicas brasileiras. Um convite ao estudo das aplicações das novas tecnologias e à valorização das movimentações. Um incentivo a que novos modos de interação possam garantir o direito à comunicação a um povo ao qual faltam tantos outros, a fim de, quem sabe, reverter distorções históricas da nossa sociedade.

## REFERÊNCIAS

ABUREZEQ, Ibtehal; ISHTAIWA, Fawzi. *The impact of Whatsapp on interaction in an Arabic language teaching course*. International Journal of Arts & Sciences, vol 3, nº. 3, 2013.

ACERVO ARQUIVO NACIONAL. *Memória da Administração pública Brasileira*.

AGÊNCIA ESTADO. Rezende, Constança; Rosa, Vera. *‘Comandantes são sócios do crime no Rio’, diz ministro*. O Estado de São Paulo. 31 Outubro 2017, 18h07, online. <http://brasil.estadao.com.br/noticias/rio-de-janeiro,ministro-acusa-politicos-e-comando-de-policia-de-se-associarem-ao-crime-no-rio,70002067902>.

ALTIERI MONTEIRO, Júlio et al. *Estratégias multimídia de incentivo à leitura: estudo do caso Dom Casmurro*. Comunicação, Mídia e Consumo, vol.12, n. 33, p.132-149, 2015.

ASHCROFT, Patrick. *História da Polícia Militar do Rio de Janeiro: Primórdios do Século XIX*. In: Rio on watch: relatos das favelas cariocas. 2014. Disponível em: <http://rioonwatch.org.br>. Acesso em 23 de junho de 2017.

BARCELLOS, Caco; KALILI, Narciso. *Rota 66*. Editora Globo, 1992.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Tradução. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BBC Brasil. *PM do Rio aposta em Whatsapp e Facebook para denúncias e lança manual para as redes*. Disponível em: [http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706\\_pm\\_rio\\_face\\_jp](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706_pm_rio_face_jp). Acesso em 13 de janeiro de 2016.

BLAZ, Ivan. *Entendo o ‘embrutecimento’ da tropa, afirma porta-voz da PM do Rio*. Revista Veja *On-line*, 31 mar. 2017, 18h11. Disponível no site <http://veja.abril.com.br/brasil/entendo-o-embrutecimento-da-tropa-afirma-porta-voz-da-pm-do-rj>, Acesso em 29 de abril de 2017.

\_\_\_\_\_. Entrevista concedida a VERONEZE, Aline. Rio de Janeiro, 10 nov. 2017. Conforme Apêndice A dessa dissertação.

BOUHNİK, Dan; DESHEN, Mor. WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. Journal of Information Technology Education: Research, p. 217-231, 2014.

BOURDIEU, Pierre. *Le capital social: notes provisoires*. Actes de la Recherche in Sciences Sociales, n. 31, p. 2-3, 1980.

\_\_\_\_\_. *The Forms of Capital, in John G. Richardson: Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York. Greenwood Press, p. 96-111, 1986.

BRASIL. *Constituição* (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Consultado em: 25 março 2016.

BRETAS, Marcos; ROSEMBERG, André. *A história da polícia no Brasil: balanço e perspectivas*. Rio de Janeiro: Topoi, vol.14, n. 26, p. 162-173, 2013.

BURT, Ronald. *The Social Structure of Competition*. In: *Structural Holes*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1992.

CALHEIRA, Maria Alessandra. *O capital social no contexto das organizações e da cmc*. SIMSOCIAL (SIMPÓSIO EM TECNOLOGIAS DIGITAIS E SOCIABILIDADE), Salvador, 2012. Disponível em: [http://gitsufba.net/anais/wp-content/uploads/2013/09/n2\\_capital\\_45224.pdf](http://gitsufba.net/anais/wp-content/uploads/2013/09/n2_capital_45224.pdf). Acesso em 24 de Dezembro de 2017.

CAMPOS, Anna Maria. *Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português?* In: *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro:p. 30-50, 1990.

CARR, Nicholas. *Is Google Making Us Stupid? What the Internet is doing to our brains*. The Atlantic Magazine, July/August, 2008. Disponível em:<<http://www.theatlantic.com/magazine>>. Acesso em: 06-12-2016.

\_\_\_\_\_. *A geração superficial*. Rio de Janeiro: Agir, 2011.

CASTRO, Vitor. *O papel da mídia na construção do discurso de 'pacificação' no Rio de Janeiro*. *Comunicação & Informação*, vol. 18, n. 2, p. 198-216, 2015.

CENEVIVA, Ricardo. (2006). *Accountability: novos fatos e novos argumentos – uma revisão da literatura recente*. Anais do Encontro de Administração Pública e Governança da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. São Paulo, SP, Brasil, 17.

CERQUEIRA, Carlos. *A polícia e os direitos humanos: estratégias de ação*. *Revista Discursos Sediciosos*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia, n. 2, 1996.

CHEUNG, Derek et al. *Using Whatsapp and Facebook Online Social Groups for Smoking Relapse Prevention for Recent Quitters: A Pilot Pragmatic Cluster Randomized Controlled Trial*. *Journal of medical Internet research*, vol. 17, n. 10, 2014.

CHIPUNZA, Crispen. *Using mobile devices to leverage student access to collaboratively-generated resources: A case of Whatsapp instant messaging at a*

South African University. In: International Conference on Advanced Information and Communication Technology for Education. ICAICTE, 2013.

CÍCERO. *De Oratore*. Texte établi et traduit par E. Courbaud. Paris: Les Belles Lettres, 1985.

COLEMAN, James. 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.

COMUNIQUE-SE. *Whatsapp é ferramenta de trabalho para 95% dos usuários brasileiros*. Matéria publicada em 14 maio 2015, disponível no endereço: <http://portal.comunique-se.com.br/index.php/tecredes/77303whatsappferramentadetrabalhopara95dosusuariosbrasileiros>. Acesso em 10 de dezembro de 2015.

CORTELLA, Mario. *Da oportunidade ao êxito: mudar é complicado? Acomodar é perecer*. Palestra disponível na página [https://www.youtube.com/watch?v=Ry3\\_5PI8qmk](https://www.youtube.com/watch?v=Ry3_5PI8qmk), do canal do You Tube Saber Filosófico. Publicado em 18 de maio de 2017. Acesso em 25 de maio de 2017.

COTTA, Francis. *Matrizes do sistema policial brasileiro*. Belo Horizonte: Crisálida, 2012.

CRARY, Jonathan. *Técnicas do observador*. São Paulo: Contraponto, 2012.

FLUSSER, Vilém. *O universo das imagens técnicas*. São Paulo: Annablume, 2008.

DAGOGNET, François. *Pour une théorie générale des formes*. 1973.

DAMÁSIO, António. *O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano*. Lisboa: Euroa-América, 1995.

DEBORD, Guy. *A Sociedade do Espetáculo*. Tradução ABREU, Estela. Rio de Janeiro: Editora Contraponto, 1997.

DE CARVALHO, Ana Paula Pinto; FORT, Mônica. *Midiatização nas relações de trabalho e as práticas de comunicação de grupos organizacionais em dispositivos móveis: o caso WhatsApp*. dialógica, p. 2, 2015.

DE FIGUEIREDO, Pedro; SAUDINO, Fernanda. *Uso do Whatsapp na Construção das Notícias: Reflexões sobre as Teorias do Jornalismo na Era Digital*. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação Disponível em: <file:///G:/ESPM/TCC/MODELOS/R10-3266-1.pdf>. Consultado em 15 de março de 2016.

DELEUZE, Gilles. *Bergsonism*, trans. Hugh Tomlinson and Barbara Habberjam. 1991.



\_\_\_\_\_; GUATTARI, Félix. *Mil platôs*, v. 1, Rio de Janeiro: Editora 34 Letras, 1995.

DE LIMA, Renato; DE SOUZA, Letícia; SANTOS, Thandara. *A participação social no campo da Segurança Pública*. Desigualdade & Diversidade – Revista de Ciências Sociais da PUC-Rio, nº 11, ago/dez, pp. 23-48, 2012. Disponível em [http://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/renato\\_s\\_de\\_lima\\_a\\_p\\_participacao\\_social\\_no\\_campo\\_da\\_seguranca\\_publica.pdf](http://gvpesquisa.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/renato_s_de_lima_a_p_participacao_social_no_campo_da_seguranca_publica.pdf). Consultado em Janeiro de 2016.

DE LIMA, Renato; BUENO, Samira; SANTOS, Thandara. *Opinião dos policiais brasileiros sobre reformas e modernização da segurança pública: primeiros resultados*. Centro de Pesquisa Jurídica Aplicada (CPJA), 2014.

DEL NERO, Henrique. *O sítio da mente; pensamento, emoção e vontade no cérebro humano*. São Paulo: Collegium Cognitio, 1997.

DESCARTES, René. *Traité e l'Homme*. Paris: Classiques Garnier, 1988.

DINIZ, Caetano. *A Escrita nas Redes Sociais e suas Implicações Subjetivas: Sócio-dialeto*, Mato Grosso do Sul, vol.5 p.1-12, 2014.

\_\_\_\_\_. *Relacionamentos humanos mediados pelo computador: as experiências de internautas cadastrados no site de comunidades UOL K*. Belém, 2008, 127 f. (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal do Pará.

E-MARKETER. *Whats Up Among Brazil's App Users?* Maio 2015. Disponível em: <http://www.emarketer.com/Article/Whats-Up-Among-Brazils-AppUsers-Whatsapp/1012520>. Acesso em: 24 de março de 2016.

FARIA, Regina. *Em nome da ordem: a constituição dos aparatos policiais no universo luso-brasileiro (sécs. XVIII-XIX)*. Tese (doutorado), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2007.

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

\_\_\_\_\_. *Passeando no labirinto: ensaios sobre as tecnologias e as materialidades da comunicação*. EDIPUCRS, 2006.

FERREIRA, Adilson et al. *Utilização do aplicativo whatsapp® como ferramenta de telemedicina na área da teleultrassonografia*. Revista Brasileira de Ultrassonografia. 17ª Edição, p. 17, 2014.

FERREIRA, Luciana. *Jovens, uso das tecnologias da informação e comunicação e desenvolvimento cognitivo na cibercultura*. In: Fátima Regis, Anderson Ortiz, Luiz Carlos Affonso, Raquel Timponi. (Org.). *Tecnologias de Comunicação e Cognição*. 1ed. Porto Alegre: Sulina, 2012, p. 94-116.

FLEURY, Sonia; LOBATO, Lenaura. *Participação, democracia e saúde*. Rio de Janeiro: Cebes, 2009.

FIGUEREDO, Rogério. Entrevista concedida a VERONEZE, Aline. Rio de Janeiro, 30 nov.2017. Conforme Apêndice B desta dissertação.

FOUCAULT, Michel. *A Coragem da Verdade: o governo de si e dos outros II: curso no Collège de France (1983-1984)*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2011.

\_\_\_\_\_. *A Ordem do discurso*. São Paulo: Edições Loyola, 1996.

\_\_\_\_\_. *A Verdade e as Formas Jurídicas*. Tradução Roberto Cabral de Melo Machado e Eduardo Jardim Morais. Rio de Janeiro: Nau, 2001.

\_\_\_\_\_. *Le souci de la vérité*. In : Dits et Écrits II, 1976-1988. France: Quarto Gallimard, 2005a, p. 1487-1498.

\_\_\_\_\_. *Micropolítica do poder*. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

\_\_\_\_\_. *Surveiller et punir*. Naissance de la prison, 1975.

FRANÇA, Antônio. *A inovação no setor público*. In: Cadernos da Escola Paulista de Contas Públicas, 2017.

FREIRE, Moema. *Paradigmas de segurança no Brasil: da ditadura aos nossos dias*. Revista Aurora, vol. 3, n. 1, 2009.

FRIGGI, Danubia et al. *Interface entre o uso das redes sociais e a cultura nas empresas de confecção em Palmeira das Missões*. 1ª Conferência Internacional de Sustentabilidade e Inovação, Santa Maria/RS – 9 a 12 de Agosto de 2016. Disponível no site <http://ecoinovar.com.br/cd2016/arquivos/artigos/ECO1282.pdf>. Acesso em 20 de março de 2017.

GUATTARI, Félix. *Micropolítica: cartografías del deseo*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2006.

GERK, Cristine. *O leitor interativo e a busca por visibilidade na imprensa: estudo do caso Whatsapp*. 12º Encontro de Pesquisadores em Jornalismo, p. 1-17, 2014.

GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GOFFMAN, Erving. *Strategic interaction*. University of Pennsylvania Press, 1970.

\_\_\_\_\_. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Trad. Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985.

GOMES, Wilson. *Tocqueville não via TV: Capital Social, Democracia e Televisão em Robert Putnam*. In: GT de Comunicação e Política no XVº Encontro da Compós na UNESP, Bauru, 2006.

GRANOVETTER, Mark. *The strength of weak ties*. American journal of sociology, vol. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

\_\_\_\_\_. *The strength of weak ties: a network theory revisited*. In: Sociological Theory. Ed. Randall Collins. San Francisco, Califórnia, série Jossey-Bass, vol.1. p. 2001-2233, 1983.

\_\_\_\_\_. *Threshold models of collective behavior*. In: American Journal of Sociology. University Chicago Press. Chicago, vol. 83, n. 6, p. 1420-1443, 1978.

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

\_\_\_\_\_; PFEIFFER, Ludwig. (Orgs.): *Materialität der Kommunikation*. Frankfurt/Main: Suhrkamp 1988.

HABERMAS, Jürgen. *Pensamento Pós-metafísico: estudos filosóficos*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

HARMON, Michel. *Responsibility as paradox: A critique of rational discourse in government*. Thousand Oaks, Cambridge: Sage Publications, 1995.

HOLLOWAY, Thomas H. *Polícia no Rio de Janeiro: repressão e resistência numa cidade do século XIX*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997.

HONORATO, Wagner; REIS, Regina. *Whatsapp: uma nova ferramenta para o ensino*. IV SIDTecS-Simpósio de Desenvolvimento, Tecnologias e Sociedade. 2014. Disponível em: < <http://www.sidtecs.com.br/2014/wp-content/uploads/2014/10/413.Pdf>. Acesso em 25 de fevereiro de 2017.

IASBECK, Luiz Carlos. *A administração da identidade: um estudo semiótico da comunicação e da cultura nas organizações*. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica. São Paulo: PUC-SP, 1997.

IBGE. *Pesquisa por Amostragem de Domicílio*. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Senso 2014. Disponível em [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em 23 de junho de 2016.

\_\_\_\_\_. *Pesquisa por Amostragem de Domicílio*. 2016. Disponível em: [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa\\_resultados.php?id\\_pesquisa=40](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?id_pesquisa=40). Acesso em abril de 2017.

IBOPE. (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística). *Pesquisa Nielsen*. 2013. Disponível em: [www.teleco.com.br](http://www.teleco.com.br). Acesso em 23 de junho de 2016.

INNIS, Harold. *The Bias Communication*. Toronto, Canadá. Univ. Toronto, 1951.

ISP. *Manual do Sistema de Metas*. Instituto de Segurança Pública, 2009. Disponível em: <http://www.isp.rj.gov.br>. Acesso em 05 de maio de 2015.

IPEA. *SIPS 2014: percepções da população sobre políticas públicas*. Neri, Marcelo; Schiavinatto, Fabio. Rio de Janeiro: Ipea, 2014, 488 p.

JACQUES, Lana Maria. *A Intendência Geral de Polícia: poder público e vida cotidiana no Rio de Janeiro de inícios do século XIX*. Dissertação (mestrado) — Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002.

JENKINS, Henry. *Cultura da Convergência*. São Paulo: Editora Aleph, 2008.

KAIESKI, Naira; GRINGS, Jacques Andre; FETTER, Shirlei. *Um estudo sobre as possibilidades pedagógicas de utilização do Whatsapp*. RENOTE Revista Novas Tecnologias na Educação, UFRGS, vol 13, n.2, 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/61411>. Acesso em março de 2016.

KASTRUP, Virginia. *A rede: uma figura empírica da ontologia do presente*. In: *Tramas da rede*. PARENTE, André (Org.) Porto alegre: Sulina, p. 80-90, 2004.

KAUFMAN, Dora. *A força dos “laços fracos” de Mark Granovetter no ambiente do ciberespaço*. São Paulo: Galáxia, n. 23, p. 207-218, jun. 2012.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les inérations verbales*. Paris, Armand Colin, 1990.

\_\_\_\_\_. *La conversation*. Paris: Seuil, 1996.

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

KLINTOWITZ, Jaime. *Serviço Militar Obrigatório: Cidadãos em Armas*. Revista Super Interessante, Editora Abril, Março de 1989. Disponível no site <https://super.abril.com.br/historia/servico-militar-obrigatorio-cidadaos-em-armas/>. Acessado em 06 de novembro de 2017.

LATOUR, Bruno. *A esperança de Pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos*. In: *Filosofia e política*. Editora da Universidade do Sagrado Coração, 2001.

\_\_\_\_\_. *Enquete sur le mode existence: une antropologie des modernes buscar acadêmico*. P. 170, 2012a.

\_\_\_\_\_. *Jamais fomos modernos*. Editora 34, 1994.

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

LAWLER, Edward. *Control systems in organizations*. In: Dunnette, Marvin D., ed. *Handbook of industrial and organization psychology*. Chicago, Rand McNally, 1976. p. 1.250.

LE BRETON, David. *As emoções ordinárias: antropologia das emoções*. Petrópolis: Vozes, 2009.

LEMOS, André. *A Comunicação das coisas: Teoria Ator-Rede e cibercultura*. São Paulo: AnnaBlume, 2013.

LIMA, Nádia et al . *As redes sociais virtuais e a dinâmica da internet*. Minas Gerais: UFMG/PUC-MG, Revista Interinstitucional de Psicologia, Juiz de Fora, vol. 9, n. 1, p. 90-109, 2016.

LUHMANN, Nicklas. *Organización y decisión*. Autopiesis, acción y entendimiento comunicativo. Barcelona: Anthropos/Universidad Iberoamericana, 1998.

\_\_\_\_\_. *Introdução à teoria dos sistemas*. Petrópolis: Vozes, 2009.

MAIA, Rousiley. *Mídia e diferentes dimensões da Accountability*. In: Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2006.

MAINGUENEAU, Dominique. *A propósito do ethos*. Ethos discursivo. São Paulo: Contexto, p. 11-29, 2008.

MANSBRIDGE, Jane. *Everyday talk in deliberative system*. In: MACEDO, S. (Ed.). *Deliberative politics: essays on democracy and disagreement*. Oxford: Oxford University Press, 1999. p. 211-242.

MARCONDES, Danilo. *Textos básicos de Filosofia: dos pré-socráticos a Wittgenstein*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.. 2009. pag. 52 a 54.

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

MEDINA FILHO, Antonio Luiz. *Públicos em rede e comunicação organizacional: imagem, conversação, reputação*. In: GONÇALVES, Fernando; \_\_\_\_\_.(Org.) *Comunicação, organização e cultura digital*. Rio de Janeiro: Editora da Uerj, 2015, p. 97-120.

MISSE, Daniel. O papel do inquérito policial no processo de incriminação no Brasil: algumas reflexões a partir de uma pesquisa. *Sociedade e estado*, v. 26, n. 1, p. 15-27, 2011.

\_\_\_\_\_. *Cinco anos de UPP: um breve balanço*. DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, vol. 7, n. 3, p. 675-700, 2014.

\_\_\_\_\_; CARVALHO, M. *Policimento comunitário no Rio de Janeiro*. In: Conpedi XVI Congresso Nacional, Belo Horizonte. 2007. Disponível em: [http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/daniel\\_ganem\\_misse.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/daniel_ganem_misse.pdf) Acessado em: 30/12/2010.

MUNIZ, Jacqueline. *A Crise de Identidade das Polícias Militares Brasileiras: dilemas e paradoxos da formação profissional*. Security and Defense Studies Review, vol. 1 Winter, p. 177 a 198, 2001.

\_\_\_\_\_. Entrevista Agência Pública. *Treinados pra rinha de rua*. Reportagem Barros, Ciro. 20 de julho de 2015. Disponível em: <https://apublica.org/2015/07/treinados-pra-riinha-de-rua>. Acesso em 15 de janeiro de 2016.

\_\_\_\_\_. *Professora especialista em Segurança Pública da UFF fala sobre intervenção federal no Rio*. Jornal Globo News, 17 de fevereiro de 2018, transmitido ao vivo às 11:23. Disponível em: <http://g1.globo.com/globo-news/jornal-globo-news/videos/v/professora-especialista-em-seguranca-publica-da-uff-fala-sobre-intervencao-federal-no-rio/6510030/>. Acessado em 20 de fevereiro de 2018.

MUSSI, Luciana Helena et al. *Representações sociais do nazismo no cinema: estudo sobre a desumanização e resistência à desumanização*. 2016. Doutorado em Psicologia Social. Tese apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 445 fls.

MUSSO, Pierre. *A filosofia da rede*. In: PARENTE, André (Org.). *Tramas da rede*. Porto Alegre: Sulina, 2004.

OLIVEIRA, Luiz Guilherme; SANTANA, Rafael; GOMES, Vanessa. *Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal*. Brasília: CADERNOS ENAP nº 38, p. 61, 2014.

PACHECO, Regina. *Burocracia e Política no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

PEREIRA, Íbis. *Coronel diz que PM do Rio precisou montar "operação de guerra" para fim de semana*. Agência Estado. Entrevista. 24 set 2015.

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

\_\_\_\_\_. *Marshall McLuhan, o conceito de determinismo tecnológico e os estudos dos meios de comunicação contemporâneos*. Razón y Palabra, vol. 52, p. 52, 2006.  
PEREIRA, Vinícius. *Linguagens midiáticas, entretenimento e multissensorialidade na cultura digital*. ORTIZ, Anderson; AFFONSO, Luiz; TIMPONI, Raquel (Orgs.). *Tecnologias de Comunicação e Cognição*. Porto Alegre: Sulina, p.180-202, 2012.

PESSOA, Gláucia. *Corpo de Guardas Municipais Permanentes da Corte*. Programa de Pesquisa Memória da Administração Pública Brasileira. Arquivo Nacional. 2015. Disponível no endereço eletrônico <http://linux.an.gov.br/mapa/?p=9225>. Acesso em 13 de abril de 2017.

PMERJ. *Manual da PMERJ para as redes sociais*. Rio de Janeiro, 2015.

\_\_\_\_\_. *Manual de Instrução para apresentação de ocorrências*. WhatsApp, 2015a.

PNUD. *Rumo a uma política integral de convivência e segurança cidadã na América Latina: marco conceitual de interpretação-ação*. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2007. Disponível em <http://docplayer.com.br/7771075-Rumo-a-uma-politica-integral-de-convivencia-e-seguranca-cidada-na-america-latina-marco-conceitual-de-interpretacao-acao-pnud.html>. Acesso em 03 de novembro de 2016.

PORTO, Maria Stela. *Mídia, Segurança Pública e representações sociais*. São Paulo: Tempo Social, vol. 21, n. 2, p. 211-233, 2009.

PRICHARD, David. *The process of media accountability*. In: PRICHARD, David (Org.). *Holding the media accountable: citizens, ethics and the law*. Bloomington: Indiana University Press, 2000. p. 1-10.

PUTMAN, Robert. *Bowling Alone: American's decline Social Capital*. *Journal of Democracy*. V. 6, n. 1, p.65-78, jan. 1995.

RAMOS, Sílvia; PAIVA, Anabela. *Mídia e Violência: o desafio brasileiro na cobertura sobre violência, criminalidade e Segurança Pública*. In: *Cadernos Temáticos da Conseg Adenauer. 1ª Conferência Nacional de Segurança Pública-Mídia e Segurança Pública*. Brasília, Ministério da Justiça, 2008.

\_\_\_\_\_. *Mídia e violência: tendências na cobertura de criminalidade e Segurança Pública no Brasil*. Sílvia Ramos e Anabela Paiva. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007.

RECUERO, Raquel. *O capital social em rede: Como as redes sociais na Internet estão gerando novas formas de capital social*. *Contemporânea-Revista de comunicação e cultura*, v. 10, n. 3, p. 597-617, 2012.

\_\_\_\_\_. *Pesquisa sobre o Twitter IV – Tipos de Rede*. Disponível em <[http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/pesquisa\\_sobre\\_o\\_twitter\\_iv\\_tipos\\_d\\_e\\_rede.html](http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/pesquisa_sobre_o_twitter_iv_tipos_d_e_rede.html)>. Acesso em 19 de ago. 2012a.

\_\_\_\_\_. *Redes Sociais como estrutura de poder*. Disponível em <[http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/redes\\_sociais\\_como\\_estruturas\\_de\\_poder.html](http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/redes_sociais_como_estruturas_de_poder.html)>. Acesso em 19 de ago. 2012b.

\_\_\_\_\_. *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina, 2013.

\_\_\_\_\_. *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](http://www.ufrgs.br/limc). Acessado em 21 de novembro de 2016.

\_\_\_\_\_. *Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no Orkut e nos Weblogs*. *Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia*, n. 28, p. 88-106, 2005.

RECUERO, Raquel; ZAGO, Gabriela. *Em busca das “redes que importam”:* redes sociais e capital social no Twitter. *LÍBERO*. ISSN impresso: 1517-3283/ISSN online: 2525-3166, n. 24, p. 81-94, 2016.

REULE, Danielle. *A dinâmica dos rumores na rede: a web como espaço de propagação de boatos virtuais*. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

REGIS, Fátima. *Práticas de Comunicação e Desenvolvimento Cognitivo na Cybercultura*. In: Revista Intexto, Porto Alegre, UFRGS, vol.02, n. 25, p.115-129, dezembro de 2011.

\_\_\_\_\_. *Tecnologias de comunicação, entretenimento e competências cognitivas na cibercultura*. In: II Simpósio ABCiber – Associação Brasileira de Pesquisadores da Cibercultura, 2008, São Paulo. Anais do II Simpósio ABCiber. São Paulo: PUC- SP, 2008.

\_\_\_\_\_; MESSIAS, José. *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.

REVISTA EXAME ON LINE. *Kodak sai da falência com foco em impressão comercial*. São Paulo, 03 set 2013, 21h20. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/kodak-sai-da-falencia-com-foco-em-impressao-comercial>. Acesso em 13 de março de 2017.

ROBERTS, Nancy. *Keeping Public Officials Accountable through Dialogue: Resolving the Accountability Paradox*. *Public Administration Review*, v. 62, n. 6, p. 658-669, 2002.

RUBLESKI, Anelise; BARICHELO, Eugênia. *Ecologia da Mídia*. Santa Maria: Editora FACOS-UFSM, 2013.

RUEDIGER, Marco Aurélio. *Mundos pequenos, produção acadêmica e grafos decolaboração: um estudo de caso dos Enanpads*. Rio de Janeiro, vol. 42, n. 1, p.133-154, 2008.

RUS, Andrej. *Trust and performance: institutional, interpersonal and network trust*. In: *Trust under pressure: Empirical investigations of trust and trust building in uncertain circumstances*, p. 80-104, 2005.

SALEM, Ashraf. *The impact of technology (BBM and Whatsapp Applications) on English linguistics in Kuwait*. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, vol 2, nº 4, p. 65-69, 2013. Disponível em: <http://www.journals.aiac.org.au/index.php/IJALEL/article/view/942>>. Acesso em 15 de junho de 2017.

SCHEGLOFF, Emanuel A. *Beginnings in the telephone*. In: *Perpetual contact*, p. 284, 2002.

SERRANO-PUCHE, Javier. *La presentación de la persona en las redes sociales: una aproximación desde la obra de Erving Goffman*. 2012.



SILVA, Alexander. *Segurança colaborativa: uso das redes sociais para prevenção na segurança do Estado do Rio de Janeiro*. 2016. 93 f. Fundação Getúlio Vargas. Mestrado Profissional em Administração Pública.

SILVA, Bruno. *Uma nova polícia, um novo policial: uma biografia intelectual do coronel Carlos Magno Nazareth Cerqueira e as políticas de policiamento ostensivo na redemocratização fluminense (1983-1995)*. Tese de Doutorado. FGV. 2016, 471 fls.

SIQUEIRA, Denise. (org.) *A construção social das emoções: corpo e produção de sentidos na comunicação*. Porto Alegre: Sulina, 2015.

SODRÉ, Muniz e PAIVA, Raquel. *O império do grotesco*. Rio de Janeiro, Mauad, 2002.

STUMPF, Ida. *Pesquisa Bibliográfica*. In: DUARTE, Jorge. Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. Atlas, 2. Edição, 2009.

TRINDADE, Roberta. Entrevista concedida a VERONEZE, Aline. Rio de Janeiro, 16 nov. 2017. Conforme Apêndice C desta dissertação.

TRIVINHO, Eugênio. *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.

VALENTE, Thomas. *Social network thresholds in the diffusion of innovations*. In: School of Hygiene and Public Health, the Johns Hopkins University, Baltimore: Elsevier Science, 1996.

VARELA, Francisco. *Conhecer: as ciências cognitivas, tendências e perspectivas*. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

VEJA RIO. *PM cai nas redes sociais para combater o crime*. Rio de Janeiro, 29 jun. 2015, 13h10. Disponível em: <https://vejario.abril.com.br/cidades/pm-cai-nas-redes-sociais-para-combater-o-crime>. Acesso em 30 de dezembro de 2017.

VERGARA, Sylvia. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 6ª Edição. São Paulo: Atlas, 2010.

VIVA RIO. *A polícia que faremos: Nova estratégia de segurança para o Estado do Rio de Janeiro*. Cadernos Viva Rio. Rio de Janeiro, n. 1, 2015.

WEISZ, Natalia; VASSOLO, Roberto. *O capital social das equipes empreendedoras nascentes*. RAE-Revista de Administração de Empresas, vol. 44, n. 2, p. 26-37, 2004.

WETTSTEIN, Thereza. *Discurso de Hitler aos jovens alemães, 1934*. In: Discursos transcritos. Disponível em <http://discursostranscritos.blogspot.com.br/2015/03/discurso-de-hitler-aos-jovens-alemaes.html>. Acessado em 15 de outubro de 2016.

WELLMAN, Barry. *Network analysis: Some basic principles*. Sociological theory, p. 155-200, 1983.

\_\_\_\_\_. *Physical place and cyberplace: the rise of personalized networking*. International Journal of Urban and Regional Research, vol. 25, n. 22, p. 227-252, Feb., 2001. Disponível em: <http://www3.interscience.wiley.com/journal/119020173/abstract>. Acesso em: 23 Jan 2009.

\_\_\_\_\_. *Studying Internet studies through the ages*. In: BURNETT, R.; CONSALVO, M.; ESS, C. (Eds.). *The Handbook of Internet Studies*. Oxford: Wiley-Blackwell, 2009.

\_\_\_\_\_; HAMPTON, Keith. *Living network in a wired world*. In: *Contemporary Sociology*, University of Toronto, vol. 28, nº 6, p.648-54, 1999.

\_\_\_\_\_; RAINIE, Lee; HERRIGAN, John; BOASE, Jeffrey. *The strength of Internet ties*. In: *Pen Internet & American Life Project*, 2006. Disponível em: <http://www.pewInternet.org/Reports/2006/The-Strengthof-Internet-Ties.aspx>. Acesso em jan. 2016.

WHATSAPP, 2016. Disponível em: <https://blog.whatsapp.com/index.php/page/2>. Acesso em 15 de março de 2017.

ZACCONE, Orlando. BBC. In: ESCÓSSIA, Fernanda. *A cada 23 minutos, um jovem negro é assassinado no Brasil*. Entrevista. Rio de Janeiro, 06 jun. 2016. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/brasil-36461295>. Acesso em 19 de abril de 2017.

ZAGO, Gabriela da Silva. *Boatos que Viram Notícia: Considerações sobre a circulação de informações entre sites de redes sociais e mídia online de referência*. In: XI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul. 2010.

ZALUAR, Alba. *A globalização do crime e os limites da explicação local*. In: VELHO, G.; ALVITO, M. (Orgs.). *Cidadania e violência*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ/ FGV, 1996. p. 48-68.

\_\_\_\_\_. *Um debate disperso: violência e crime no Brasil da redemocratização*. São Paulo em Perspectiva, v. 12, n. 3, p. 3-17, 1999.

## APÊNDICE A – Entrevista Coordenador de Comunicação Social, Major Ivan Blaz

Entrevista Comandante CCOMSOC Major Ivan Blaz, 10 de novembro de 2017, Quartel General da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Aline Veroneze: A corporação faz uso do aplicativo *WhatsApp* atualmente?

Major Ivan Blaz: Hoje a corporação faz uso do aplicativo de uma forma natural, como todos os ramos profissionais. O aplicativo *WhatsApp* que era pessoal, se tornou oficial, funcional. Para isso, a corporação teve que rever várias normas internas. É interessante como na situação de embargo da justiça brasileira, parecia que nós não tínhamos como trabalhar. Eu me perguntava...pensava: eu não vou conseguir trabalhar! Já está instaurado no sangue esse tipo de ferramenta. Hoje o mundo é muito veloz. A comunicação requer esse tipo de ferramenta. É importante que todos conheçam as ferramentas. O *WhatsApp* é mais fácil porque as pessoas já fazem uso pessoal, já tem uma aderência, é muito popular, é muito popular. Eu consigo falar com pessoas internacionalmente, você lê, você fala, você escreve, você manda foto, manda vídeo...

Aline Veroneze: Tinha um boletim de 2015 que proibia esse uso...

Major Ivan Blaz: O *WhatsApp* já foi proibido, uma vez que o uso dos celulares era proibido, mas isso é uma incongruência, uma vez que, hoje, várias ordens e também vários alertas são dados através do próprio *WhatsApp*. É uma ferramenta de trabalho hoje, como é em muitos outros lugares, em muitas empresas e isso [a proibição] já foi revisto. Eu não imagino hoje como desenvolver nosso trabalho no mesmo ritmo sem o aplicativo.

Aline Veroneze: Quando foi revisto?

Major Ivan Blaz: Foi no ano passado!

Aline Veroneze: Como se emprega o aplicativo aqui?

Major Ivan Blaz: A gente tem o número do Escuta somente por *WhatsApp* para receber ocorrências.

Aline Veroneze: Recebe de quem? Do público em geral?

Major Ivan Blaz: Dos policiais das unidades que repassam ocorrências para o nosso profissional, isso acontece 24 horas por dia.

Aline Veroneze: O que ele faz com essa informação?

Major Ivan Blaz: O 'escuta' recebe o *WhatsApp* das unidades e replica no grupo dos jornalistas daqui. Essa informação vai virar substância para as notas que são produzidas pela CCOMSOC. Mas o uso do *WhatsApp*, assumiu várias outras formas na corporação. A gente tem, com grande destaque, um número do *WhatsApp* da corregedoria que vai receber denúncias.

Aline Veroneze: O aplicativo é um meio de receber dados da população em geral ou é uma plataforma de diálogo?

Major Ivan Blaz: Nas Unidades Operacionais, temos os grupos de *WhatsApp* operacionais criados pelas próprias unidades e suas companhias. Ou seja, nas Companhias Destacadas dos próprios batalhões, dentro de suas áreas de policiamento, o comandante de companhia fornece esse número para a população para que todos possam ter contato direto com quem vai resolver, de fato, os problemas. Hoje é uma ferramenta de proximidade. A polícia usa para ter contato direto com a população. Hoje é uma ferramenta de proximidade. Mas com o *WhatsApp* a gente tem um grande desafio. Com essa ferramenta, tem que ter alguém exclusivamente para receber a mensagem. Se você responder só no fim do expediente... Assim não vale!

Aline Veroneze: Em 2014, a polícia já fazia uso do aplicativo para os trabalhos internos, para as rotinas dos batalhões. Esse protocolo foi oficializado? Ou cada unidade tem a liberdade de usar ou não o *WhatsApp* para a execução do trabalho?

Major Ivan Blaz: Não. Isso não foi oficializado, mas todas, todas as unidades, em todos os setores (como todo ramo profissional) possuem esses grupos. Existem grupos momentâneos criados na Polícia Militar para quem está atuando na Rocinha, por exemplo, e de outras situações específicas, com instâncias diferentes de poder. Isso é bom e ruim, já que torna nossa vida um inferno! Eu, como coordenador da Comunicação Social, tenho todas as assessorias de comunicação: desde o Governo do Estado, Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança e outras pastas nos grupos de *WhatsApp*. Eu tenho também o grupo que cuida das providências específicas, um grupo estratégico da corporação do qual faz parte o Comandante-Geral, o Chefe de Estado-Maior, o Corregedor... Temos grupos que cuidam especificamente de cada área, CPAs, às vezes em eventos e momentos específicos. O *WhatsApp* é uma ferramenta muito popular, que facilitou porque a maior vantagem destes grupos de *WhatsApp* é que você compartilha responsabilidades. Você abre mão do curso tradicional, do fluxo da informação para você abraçar uma

oportunidade de conhecimento on time. Então uma dúvida pode ser saneada naquele momento porque você vai mandar e várias pessoas vão acusar o recebimento desta mensagem, todos têm que colaborar para sanear. É algo mais veloz que o próprio e-mail, é algo que todo mundo usa, mas de forma particular.

Aline Veroneze: Quais os pontos positivos e negativos de ter esse acesso a instâncias diferentes de poder?

Major Ivan Blaz: Os pontos positivos, como eu disse, é o compartilhamento de responsabilidades. O ponto negativo é que você perde também um pouco da autonomia profissional da pessoa da ponta. Na ponta você tinha autonomia para tomar decisões, dar respostas emergenciais. Agora há menor comprometimento se você se vê obrigado a remeter a outro profissional, um superior. Porque no calor dos acontecimentos, você não pode estar aguardando uma resposta, esperando alguém teclar. O teatro de operações da polícia militar demanda uma certa autonomia do policial, do operador, do agente de segurança pública. Eu fui tenente numa época em que o tenente representava o comandante do batalhão. O tenente na rua, de serviço, era o comandante do batalhão. O que ele definisse estaria definido. No dia seguinte, ele passaria para o superior e a sua decisão seria avaliada. Hoje, receberia como retorno a pergunta: porque não me avisou pelo *WhatsApp*? A gente busca maior velocidade para tomar uma decisão, mas ao mesmo tempo, tem o retardo de uma pergunta. Isso, se tratando de pessoas, há uma perda de qualidade e garantia do profissional que tem iniciativa, e que teria a governança sobre os seus atos. Hoje, o policial não consegue ter convicção do que ele vai fazer, sem, antes, consultar a distância superior. Ele tem que consultar, somente às vezes as decisões são tomadas e o superior pergunta depois: porque você não me consultou? Isso é um prejuízo para a questão profissional do policial, mas o aplicativo é importante. É válido.

Aline Veroneze: Como o *WhatsApp* da corregedoria é divulgado?

Major Ivan Blaz: São divulgadas artes nas nossas redes sociais e também nas entrevistas, nas falas nos eventos. Eu sempre busco divulgar o número da Corregedoria em toda oportunidade. A arte tem o símbolo do *WhatsApp*, é tudo bem fácil, popular, para mostrar a intenção real de que as pessoas possam acessar diretamente a Corregedoria.

Aline Veroneze: Como o *WhatsApp* é empregado na polícia de proximidade?

Major Ivan Blaz: A gente observa que o *WhatsApp* se tornou muito popular, se tornou uma necessidade e os grupos foram sendo criados de acordo com as demandas. Então existem grupos do café comunitário, de roubo de carga, alguma necessidade, o grupo de *WhatsApp* local da unidade, de saúde, grupos organizações não governamentais que querem ajudar, Batalhão e a sociedade civil hoje todas as unidades têm. Só não é padronizado. A intenção inicial era de que a população usasse o aplicativo para fazer denúncias daquela área. Então, num primeiro momento, a gente tinha prejuízo com relação ao Disque Denúncia, no repasse de informação, mas redirecionamos esse uso. Você não necessariamente precisava abrir mão do *WhatsApp* do batalhão, porque é mais local, principalmente se tratando da figura de um comandante de companhia, capitão, tenente, que pode tratar de diferentes assuntos. A gente sabe que quem chega na Polícia Militar vê uma porta de acesso a outros serviços do poder público. Acessam a PMERJ por falta de água, pavimentação de ruas, degradação de praças. Nessas unidades que tiveram essa divulgação do número de *WhatsApp*, efetivamente houve uma proximidade do comando com a população.

Aline Veroneze: Como o comando responde ao cidadão?

Major Ivan Blaz: Essa dinâmica é muito importante, porque, hoje, o comandante junta as personagens que estão ali no grupo, falando no *WhatsApp*, com os que estão presentes nos conselhos comunitários de segurança, no Café comunitário. São falas que se repetem. É uma fala continuada, uma fala que NÃO se encerra no café ou no grupo do café. Continuam sendo trabalhadas no *WhatsApp*. O aplicativo acabou aproximando a população do batalhão.

Aline Veroneze: Para a PMERJ, a ferramenta foi um avanço no sentido social?

Major Ivan Blaz: Foi. A Polícia Militar vem buscando, a cada dia, uma maior proximidade com a população e isso é interessante porque se trata de uma corporação de 200 anos, que tem dogmas estabelecidos, conceitos seculares, que mesmo assim, se adapta a uma nova realidade. Temos uma comunicação social com uma construção muito interessante: começou com o coronel Frederico Caldas avançando com a Polícia Militar no *Facebook*, depois o coronel Oderlei dos Santos, capacitando as pessoas para usarem essas ferramentas e, hoje, a minha missão foi potencializar ao máximo o uso desses mecanismos, dessas ferramentas de contato social. A gente conseguiu certificar nossas principais redes sociais e a informação que chega no *WhatsApp* do 'escuta' é usada para alimentá-las, principalmente, o

*Twitter*. Muitos boatos chegam no *WhatsApp*, principalmente pelos coletivos dos bairros. Hoje as comunidades têm se mobilizado acerca da segurança pública, em defesa de seus parentes seus vizinhos, esse é um passo muito importante, que a população se preocupe com isso. Em contrapartida, nem toda informação divulgada dos coletivos, no *Facebook*, do *WhatsApp*, são verídicas. Às vezes, as pessoas veem uma via interrompida e divulgam nos grupos, rapidamente, que é um arrastão. Na verdade, era um assalto, em que já havia uma intervenção policial, uma situação que estava sob controle e, de repente, vira a notícia de um arrastão. O resultado é o medo difuso, o empoderamento da figura do criminoso e o enfraquecimento da imagem da polícia. A gente recebe informações pelo *WhatsApp* e a gente desmente determinada informação pelo *Twitter*. Isso permite darmos a chancela oficial com mais propriedade. Então, se o coletivo envia uma mensagem pelo *WhatsApp*, a polícia já vai buscar resposta e a população, o coletivo e a imprensa confirmam, no *Twitter*, dentro de redes sociais, qual a nossa posição. A resposta chega a todas as pessoas que têm interesse naquele assunto. Um exemplo recente foi o vídeo de um arrastão no túnel Marcelo Alencar. Isso começou às 11 horas da noite. Comecei a receber no *WhatsApp*, checando a informação eu pude perceber que era uma gravação da Globo, da novela 'Força de um querer'. Uma cena que alguém da produção filmou.

As pessoas que passaram divulgaram como se fosse uma notícia atual. A fofoca alimenta a velocidade para divulgar a informação. O *WhatsApp* e o *Twitter* estão servindo como combustível para abastecer a imprensa e a população. É um mecanismo natural, que a gente desmente. As pessoas recebem áudios e fotos de cenas de crimes, de bandidos e precisam entender que o Departamento de Inteligência da Polícia Militar precisa receber este áudio, não o vizinho ou o amigo. Compartilhar mensagens de criminosos é atribuir-lhes ainda mais poder.

A gente tem observado que o mercado de comunicação vive uma situação muito ruim. As redações têm sofrido cortes drásticos, o número de profissionais é muito reduzido, a gente vê grandes grupos de comunicação, as redes, enxugarem pessoal e isso está impactando também na polícia. Aquele profissional que antes vinha para a rua para apurar, fazer amizade, conseguir histórias, hoje está preso em missões dentro de uma redação, sentado na cadeira e qualquer informação que chega pelo o *WhatsApp* ele quer uma nota, um posicionamento oficial. Então é muito importante que a corporação tenha essa avaliação, que às vezes pode ser um pouco dura, de

optar por não se manifestar sobre qualquer coisa. É raro que o jornalista venha aqui. Ele não vem para a rua a não ser que ele tenha que gravar. Aquele cara que vinha procurar uma história não tem mais. Ele mandou mensagem para uma, para a outra fonte, colou várias informações. Pronto! O *WhatsApp* criou um denunciismo muito barato. Denúncias anônimas chegam em grande quantidade, mas, ainda assim, o fluxo de comunicação é parte de uma sociedade democrática. Assim como o policial militar, na ponta da linha, tem escassez de recursos humanos e materiais, a gente aqui [na CCOMSOC] também tem. Então, é natural que eu receba muitas reclamações dos jornalistas daqui com relação à carga de trabalho. Os plantões, antigamente, eram de uma pessoa por fim de semana. Agora, é uma pessoa em cada dia, tamanha a carga de trabalho. O *WhatsApp* também é usado para difundir e educar para outras mídias. Decidimos distribuir o *Instagram* para a tropa. Temos fotos de policiais fardados em serviço, eles gostam de mostrar. Mas tínhamos fotos inadequadas e formar para o *Instagram* acaba formando para o tipo de foto que vai circular em outras mídias. A gente fez uma cartilha e usou o *WhatsApp* para divulgar. Não foi algo que foi divulgado só no boletim. Interessante que após compartilharmos pelo *WhatsApp*, em 50 minutos já começou a chegar fotos naquele padrão. Então viralizou através do *WhatsApp*. Podemos aplicar. A Polícia Militar quer ser feliz e quer ver os companheiros, é muito importante, realmente, ter as redes sociais para dar voz a todo mundo.



## APÊNDICE B – Entrevista Comandante Figueredo, por telefone

Aline Veroneze: Quem são seus contatos de *WhatsApp* mais freqüentes?

Cel. Rogério Figueredo: São muitos. Falo com a tropa, com outros comandantes, com diferentes instâncias de poder da corporação e da Secretaria de Segurança, como delegacias do entorno da região da minha unidade. Do batalhão, há grupos específicos, de acordo com o trabalho que cada grupo executa.

Aline Veroneze: Em que situações o senhor utiliza o aplicativo?

Cel. Rogério Figueredo: Pelo *WhatsApp* a troca é livre, mas ele abriu a possibilidade de criação de protocolos. Por exemplo, pelo aplicativo da equipe de comunicação restrita, a P2, eu recebo informações sobre a situação do território, sobre operações, sobre denúncias da população e repasso os dados para grupos específicos de trabalho de cada área da minha unidade.

Aline Veroneze: Como é a atividade com sua tropa pelo aplicativo?

Cel. Rogério 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.

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

Cel. Rogério 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.

Aline Veroneze: Mas ter a possibilidade de contato significa, no seu caso, que eles devem fazer contato em situações difíceis?

Cel. Rogério Figueredo: Estou aqui para ajudar, mas o cenário do policiamento não é previsível. Às vezes não vai dar tempo, a situação não vai permitir. Não há imposição de que a equipe peça autorização antes de cada tomada de decisão.

Aline Veroneze: Houve impacto no volume de trabalho?

Cel. Rogério Figueredo: Nas unidades, o volume de trabalho aumentou muito com a conversação via aplicativo. O ponto negativo disso é que o expediente não acaba. A gente recebe demanda sem hora para deixar o posto, servimos com disponibilidade total.

Aline Veroneze: Qual a dinâmica da sua relação com os veículos de comunicação que cobrem a editoria de polícia ou a sua região com relação à divulgação do resultado das operações ou de ocorrências importantes?

Cel. Rogério Figueredo: Eu procuro passar para os veículos locais com um *delay*. Primeiro mando para a CCOMSOC, que vai soltar a nota oficial e depois, se for algo do interesse da comunidade, envio para os *sites* da minha região. O pessoal da Record vive interagindo com a gente no *Facebook*. Eu pego a informação que recebo pelo *WhatsApp*, com as fotos, já produzidas de acordo com a orientação da CCOMSOC e coloco nas nossas mídias. A interação é grande com as redes sociais locais pelo aplicativo. Dois dos maiores são o 'Jacarepaguá *online*' e o 'Jacarepaguá notícias rj'. Isso tem tido resultado. Antes eles batiam na polícia, agora eles buscam apurar os fatos e isso já é um progresso nessa relação.

Aline: Como a população tem participado?

Cel. Rogério Figueredo: Moradores ligam informando que um veículo foi roubado, que viram o roubo, descrevem os assaltantes, dão os dados do veículo, às vezes antes de acionarem o 190 e nós já mobilizamos a equipe para o entorno. Assim os veículos são recuperados mais rapidamente e também o número de crimes deste tipo começa a diminuir. Com essa participação, os roubos de carros e outras ocorrências na Autopista Grajaú-Jacarepaguá, que era uma zona de mancha criminal muito intensa, apresentaram redução drástica. Houve também outra situação recente que demonstra bem a agilidade com que nos comunicamos com os

moradores. Fomos avisados de que haveria uma manifestação que bloquearia a Avenida Ayrton Senna e, quando as pessoas chegaram na via, já estávamos lá. Os moradores viraram parceiros mesmo!

Essa semana, em um Conselho Comunitário, houve uma colocação, sobre um problema que estava ocorrendo nos arredores de um colégio. Passei uma mensagem pelo *WhatsApp* para a PAMESP que imediatamente foi à escola. Não acabamos com o tráfico de drogas na mesma hora, isso é impossível, mas resolvemos a situação no momento e mostramos que estamos atentos. A população já se sente ouvida e atendida. Essa interação aproxima e melhora a relação.

**APÊNDICE C** – Entrevista Jornalista Roberta Trindade, por *WhatsApp*, em 16 de novembro de 2017

16/11/17 19:59:00: Como a corporação viu sua aproximação da tropa?

16/11/17 22:00:14: Roberta Trindade: Não sei te dizer como me viram no início, pois eu não dependia da corporação para [fazer] o meu trabalho. Como eu comecei na reportagem policial propriamente dita - aquela rotina de ir ao local e acompanhar a ocorrência - eu já conseguia as informações de que precisava. Só fui ter noção de que a corporação me acompanhava quando eu uma troca de comando de um batalhão um coronel foi me apresentar para o outro e disse: "essa aqui é a Roberta Trindade. Ela existe".

16/11/17 22:03:20 Aline Veroneze: Com que frequência usa o *WhatsApp* para comunicar-se com os policiais?

16/11/17 22:05:14: Roberta Trindade: Eu comecei a usar o *WhatsApp* nisso muito recentemente. Hoje, por exemplo, tenho 458 mensagens não lidas. E com certeza 450 são de policiais. O que eu já usei muito foi BBM, na época do *BlackBerry*, e o próprio rádio da Nextel. Hoje em dia já não uso mais as duas coisas. Recebia muita mensagem também pelo Orkut - e hoje recebo pelo *Facebook*.

16/11/17 22:10:35 Você me disse que grande parte das mensagens que tem hoje são da tropa. Como foi essa aproximação?

16/11/17 22:14:40: Roberta Trindade: Acho que poucos acreditavam que fosse possível, pois a tentativa de estigmatizar jornalistas como profissionais que não gostam da Polícia e que só visam "vender jornal" ocorria com muita frequência. Eu rompi esse pré-conceito na prática. Provando que era possível ser diferente. Em 2006 um comandante de um determinado batalhão chegou a ligar para a redação do jornal em que eu trabalhava dizendo que se visse um PM conversando comigo ele seria "bicado" (a transferência de uma unidade para outra, geralmente distante da casa do policial, usada como punição). Eu acompanhava solenidades de troca de comando, mas somente em 2015 - após 15 anos de carreira - fui ao QG como convidada, para uma solenidade em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. Então acredito que a corporação via a aproximação da tropa com uma

jornalista como um risco. Hoje vê da mesma forma, mas já adota a tática do "se não pode vencê-la, junte-se a ela". E acaba tentando administrar de forma mais fácil, como resolvendo (ou tentando) os problemas apresentados, ao invés de ignorar a denúncia.

16/11/17 22:30:29: Aline Veroneze: O aplicativo aproximou a tropa dos jornalistas?

16/11/17 22:31:20: Roberta Trindade: Eu pude perceber que facilitou o acesso de policiais a outros jornalistas e também a veículos de imprensa.

16/11/17 22:32:00: Aline Veroneze: O que a tropa compartilha com você?

16/11/17 22:33:08: Roberta Trindade: A tropa passa de tudo. De denúncias de falta de condições e estrutura de trabalho a ocorrências. Os primeiros casos na intenção de alcançar melhorias e o último para divulgar o próprio trabalho. Há também os que divulgam ocorrências que são de terceiros, com o intuito de me auxiliar no meu trabalho.

16/11/17 22:33:40 Aline Veroneze: Você vê potencial na aproximação entre jornalistas e fontes da polícia?

16/11/17 22:34:01: Roberta Trindade: Acredito que o melhor contato entre jornalista e fonte continua sendo o pessoalmente, ao vivo e a cores.

16/11/17 22:35:20: Aline Veroneze: Como é a sua comunicação com os comandantes?

16/11/17 22:36:14: Roberta Trindade: Comandantes passam mais dados relativos a seus comandos. Geralmente com interesse em divulgar o próprio trabalho. Às vezes na intenção de buscar apoio da sociedade civil organizada.

16/11/17 22:33:40: Aline Veroneze: Você acredita que a maior interação que a tropa tem mantido com a imprensa afeta o conceito que a população vai criando do policial contemporâneo?

16/11/17 22:36:57: Roberta Trindade: As pessoas que convivem com policiais ou com a instituição policial militar têm uma visão diferenciada da tropa e da corporação. As que não convivem, podem passar a ter se os jornalistas servirem

como esse elo entre praças, oficiais e a sociedade.

16/11/17 22:38:20: Aline Veroneze: Alguns policiais relatam que estão mais próximos dos jornalistas porque mandam para as redações e para os profissionais suas questões com maior frequência. Há uma ruptura na barreira de desconfiança que existia entre policiais e profissionais dos veículos de comunicação?

16/11/17 22:39:25: Roberta Trindade: Desconheço. Mas reconheço que meu caso pode ser específico, pois costumo ouvir que existe confiança em mim - até porque ao longo de quase duas décadas já dei várias provas de que isso [a comunicação ente nós] era possível. Muitos PMs ainda acham que há menos risco denunciar pessoalmente que através de telefone ou aplicativo - que pode virar prova contra ele.

## ANEXO A - Boletim proíbe uso de *smartphones*

Aj G – Bol da PM n.º 187 - 09 Out 15 emp 224

**11. ATUAÇÃO DO POLICIAL MILITAR NO POLICIAMENTO OSTENSIVO – POTENCIALIZAÇÃO DA PREVENÇÃO E DA OSTENSIVIDADE – DETERMINAÇÕES**

Este Comando, no uso de suas atribuições legais, DETERMINA a observação dos seguintes itens na execução do policiamento ostensivo:

1. **COMUNICAÇÃO** - O rádio é o meio de comunicação oficial da PMERJ. Para uma segurança sistêmica o uso do aparelho rádio é obrigatório e fundamental, pois integra o policial militar à uma extensa rede de segurança pública. Apesar da rapidez e praticidade na comunicação proporcionada pelo uso dos aplicativos de mensagens instantâneas e redes sociais, sua utilização, segundo especialistas em comportamento organizacional, prejudica o desempenho do policial militar, comprometendo a **SEGURANÇA**, produtividade e a qualidade do serviço a ser prestado à população. Dessa forma, **o uso de Smartphones e/ou Tablets por Policiais Militares em serviço de policiamento ostensivo que desvie o policial de suas atribuições funcionais será considerado falta de natureza grave, devendo ser objeto de fiscalização das supervisões de diversos escalões.**
2. **INTERAÇÃO COM A POPULAÇÃO** - Viaturas e sinalizadores não substituem a ação proativa do policial militar no cumprimento de sua missão. O policial militar deverá sempre interagir com o cidadão, mostrar-se atento e disponível. O policiamento de proximidade potencializa a prevenção e melhora a sensação de segurança. Dessa forma, os policiais militares, quando em Pontos Base de ação preventiva em patrulhamento motorizado, **deverão manter-se fora da viatura**, podendo o comandante da guarnição estabelecer rodízios de descansa de quinze minutos, um policial por vez, no banco do motorista, apto a sair rapidamente com a viatura.
3. **POSTURA** - O policial militar deverá observar sua apresentação pessoal e postura durante a execução do serviço. Apresentar-se mal fardado, desleixado e desatento não transmite segurança ao cidadão, o que compromete a credibilidade e a confiança na Polícia Militar. O policial é responsável pela manutenção de sua imagem;
4. **OSTENSIVIDADE** - Ostensividade é a capacidade de ser reconhecido como agente público rapidamente, através das viaturas, uniformes e demais apetrechos. A Ostensividade do policial é fundamental para a transmissão de segurança à população. É fator de dissuasão e prevenção do delito. Por isso, quando executando o serviço de POTran, POG/à pé, POG/Mont, APrev motorizado, Pontos de Baseamento e de Cabineiros, o Policial Militar deverá estar usando o Colete Refletivo.
5. **CONCENTRAÇÃO NO TRABALHO** - O policial militar não deverá ter sua atenção desviada no ambiente em que se encontra, sob o risco de diminuir sua própria segurança e a segurança do cidadão.
6. **ABORDAR, ABORDAR E ABORDAR** - A ação de abordar é prerrogativa dos policiais militares e contribui grandemente para a segurança da população, portanto os policiais militares deverão sempre promover abordagens, de forma técnica e educada. A abordagem deve se adequar a cada situação e aos riscos que elas representam. Não se resume a buscas pessoais de armas e suspeitos, é mais que isso: é também a forma de estabelecer contatos e de aproximar-se das pessoas para transmitir-lhes segurança. Nunca esquecendo as premissas da abordagem: Cumprimenta, Explica, Busca e Agradece.

Por conseguinte, a responsabilidade pela fiscalização da presente determinação será:

- I. do próprio Policial Militar;
- II. dos Comandantes de fração de tropas;
- III. dos Supervisores;
- IV. do Comandantes de Cia;
- V. do Chefe da P/3;
- VI. do Comandante da OPM.

Aj G – Bol da PM n.º 187 - 09 Out 15 emp 225

Os Comandantes de OPM deverão promover a leitura dessas determinações pelo período de trinta dias antes da saída de todo tipo de policiamento.  
O não cumprimento da presente determinação será considerado transgressão disciplinar de natureza **GRAVE**.

**Tomem conhecimento e providenciem a respeito os órgãos envolvidos.**

**OBS: A PRESENTE NOTA DEVERÁ SER PÚBLICA EM BOL. PM POR TRÊS (03) DIAS CONSECUTIVOS.**

(Nota nº 0770, de 07 OUT 15 - EMG/Sec).