

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

ANA LÚCIA MIGOWSKI DA SILVA

**MEMÓRIAS COLETIVAS NA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR
COMPUTADOR: UMA ANÁLISE À LUZ DO ACONTECIMENTO
DE 11 DE SETEMBRO DE 2001 EM SEU DÉCIMO ANIVERSÁRIO**

**PORTO ALEGRE
2013**

ANA LÚCIA MIGOWSKI DA SILVA

**MEMÓRIAS COLETIVAS NA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR
COMPUTADOR: UMA ANÁLISE À LUZ DO ACONTECIMENTO
DE 11 DE SETEMBRO DE 2001 EM SEU DÉCIMO ANIVERSÁRIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre.
Orientação: Prof. Dr. Alex Fernando Teixeira Primo

PORTO ALEGRE
2013

ANA LÚCIA MIGOWSKI DA SILVA

**MEMÓRIAS COLETIVAS NA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR
COMPUTADOR: UMA ANÁLISE À LUZ DO ACONTECIMENTO
DE 11 DE SETEMBRO DE 2001 EM SEU DÉCIMO ANIVERSÁRIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre.
Orientação: Prof. Dr. Alex Fernando Teixeira Primo

Aprovado em: ____/____/____

Banca examinadora:

Prof. Dra. Christa Berger – Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos)

Prof. Dra. Lizete Oliveira – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Prof. Dra. Suely Fragoso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Prof. Dr. Valdir Morigi (Suplente) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Prof. Dr. Alex Fernando Teixeira Primo (Orientador) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

AGRADECIMENTOS

Nos dois últimos anos aprendi muito, muito mesmo. Aprendi sobre as teorias da comunicação e da informação, a elaborar uma pesquisa acadêmica, a seguir em frente e, principalmente, que estou cercada de pessoas maravilhosas. São essas pessoas que me inspiraram e me deram forças para chegar até aqui. Por isso, dedico esta pesquisa, todo meu crescimento e felicidade a:

- Meus pais, Fernando e Tatiana, por seu amor, incentivo, amizade e carinho incondicional. Pedro, meu irmão, que admiro desde pequenininha. Gabriel Quaresma, meu amor, companheiro e parceiro de todas as horas. Minha família é linda!

- UFRGS, em especial ao PPGCOM, sua coordenação representada pela prof^a. Miriam Rossini, professores e funcionários pela confiança e pela oportunidade de cursar um ótimo Mestrado. Também agradeço à CAPES pela bolsa que me foi concedida e que teve um papel fundamental em minha formação acadêmica. Tenho muito orgulho de ter estudado nessa instituição.

- Meu orientador Alex Primo, que além de oferecer seu olhar crítico e incentivo foi (e continuará sendo) também um grande amigo. Professora Suely Fragoso, minha referência desde o primeiro ano de faculdade, com quem tive o privilégio de dividir momentos importantíssimos da minha vida pessoal, acadêmica e profissional. Professora Christa Berger, por quem nutro uma admiração inexplicável. Sua didática, carinho e experiência me encantam muito. Professora Lizete Oliveira, que acolheu a turma de Mestrado na qual ingressei no PPGCOM em nossa primeira disciplina juntos no PPGCOM. Além disso, fico muito agradecida pelo compartilhamento de seu profundo conhecimento sobre a memória na qualificação e defesa final deste trabalho. Estes, assim como outros professores, fizeram parte da minha formação nas excelentes Unisinos e UFRGS e são exemplos do que um dia almejo ser.

- Meus colegas e amigos do LIMC Camila Cornutti, Érika Oikawa, Gilberto Consoni, Irina Coelho, Rodrigo Oliveira, Susan Liesenberg e Vivian Belochio. Em especial agradeço à amiga, colega e parceira de congressos, publicações e caminhadas Gabriela Zago.

Também agradeço às ótimas vibrações, à torcida e ao “vai dar tudo certo” dos queridos e das queridas Gabriela Mühlbach, Tatiana Mielczarski, Cristiane Cubas, Cecília Quaresma, Daniele Andres, Marcelo Ferranti, Daniela Silva, Diego Hainzenreder e outros amigos envolvidos voluntária e involuntariamente nesse percurso.

Recordar: Do Latim *re-cordis*,
voltar a passar pelo coração.

– Eduardo Galeano, *O livro dos abraços*, 2008, p. 11

RESUMO

A manifestação de memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001 é o tema mobilizador deste trabalho. A partir da percepção de que a interação com e através de tecnologias digitais de comunicação e informação atua nesse processo, o qual envolve diferentes atores sociais em diversos contextos, buscar-se-á compreender e identificar como o fenômeno ocorre. Com isso será possível analisar formas de atualizar, narrar e registrar coletivamente acontecimentos contemporâneos, notadamente marcados pela comunicação mediada por computador. Para desenvolver esse trabalho será preciso abarcar uma série de conceitos – tais como memória, acontecimento, experiência e interação –, provenientes de diferentes áreas do conhecimento. Desse modo será possível constituir uma base sólida destinada à análise dos desdobramentos do acontecimento e das performances que o acompanham. O corpus, composto de manifestações coletadas no microblog Twitter e em especiais multimídia de portais de notícias, foi explorado a partir do método da análise de conteúdo por coocorrência. O acontecimento de 11 de setembro, marco da entrada do século XXI, continua atuando no imaginário coletivo de diversos grupos sociais. É possível identificar nas manifestações, cujos conteúdos foram analisados, a manutenção de práticas tradicionais nos processos memoriais coletivos – como a oralização da linguagem, conversações e disputas de sentido –, bem como a introdução de estratégias próprias das interações através de artefatos digitais em rede. Verificou-se também que os sentidos memoriais destacados na comunicação mediada por computador são potencializados pelos recursos tecnológicos que, nos ambientes avaliados, auxiliam na exposição daquilo que é relatado e como é relatado. Assim, diante da impossibilidade de reificação das memórias coletivas, foi preciso analisá-las a partir das manifestações sociais exteriorizadas por aspectos cognitivos, culturais e materiais que as suportam. A heterogeneidade, pluralidade e as disputas de sentidos são algumas das características que se pode apontar em relação ao fenômeno analisado.

Palavras-chave: memórias coletivas; Twitter; especiais multimídia; interação; comunicação; disputas de sentido.

ABSTRACT

Collective memories' manifestation about September 11 2001 events is the mobilizer theme of this dissertation. From the perception that the interaction with and through digital communication and information technologies act on this process, that involves different social actors in diverse contexts, it will seek to understand and identify how the phenomenon occurs. Then it'll be possible to analyze ways to actualize, narrate and register collectively contemporary events, notably marked by computer mediated communications. To develop this dissertation it'll be necessary to cover a series of concepts – such as memory, events, experience and interaction –, derived from different knowledge areas. Thereby it'll be possible to constitute a solid basis destined to the events unfoldings analyses and the performances that follow it. The corpus, composed by manifestations collected on Twitter microblog and multimedia specials of news websites, has been explored through content analysis by co-occurrence method. September 11 2001 events are a XXI century's milestones, that continue acting on diverse social groups collective imaginary. It is possible to identify on the manifestations, witch contents have been analyzed, traditional practices of collective memories processes maintenance – like the language oralization, conversations and meaning dispute –, and the introduction of digital artifacts interactions' strategies. It was also verified that memorial meanings highlighted on computer mediated communications have been potentialized by technological resources that, on the reviewed environments, support the exposition of what is reported and how is reported. Thus, given the impossibility of collective memories reification, it was necessary to analyze them from social manifestations exteriorized by cognitive, cultural and material aspects that support them. The heterogeneity, plurality and meaning dispute are some of the characteristics that can be pointed in relation to the phenomenon analyzed.

Keywords: collective memories; Twitter; multimedia specials; interaction; meaning dispute.

Lista de Ilustrações

Figura 1- Modelo cultural e cognitivo de memórias coletivas	37
Figura 2 - Imagens dos atentados do dia 11 de setembro de 2001.	74
Figura 3 - Exemplos de mensagens publicadas em 2007 (esquerda) e 2011 (direita).....	96
Figura 4 - <i>Screenshot</i> da capa do especial multimídia do portal de notícias Terra.	125
Figura 5 – <i>Screen shot</i> da área onde os usuários eram convidados a participar.....	126
Figura 6 - <i>Screenshot</i> da área de comentários do especial multimídia do portal Terra.....	127
Figura 7 - <i>Screenshot</i> do portal Yahoo! realizado no dia dos atentados, em 2001.	128
Figura 8 – <i>Screen shot</i> do especial multimídia do Yahoo News.	130
Figura 9 – <i>Screen shot</i> da área de comentários do portal de notícias Yahoo.	131
Figura 10 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código <i>Flashbulb Memories</i>	142
Figura 11 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Locais onde aconteceram os atentados".	142
Figura 12 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Lugares de memória"	143
Figura 13 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Negação do esquecimento".	143
Figura 14 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "O tempo presente".	144
Figura 15 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Referência ao tempo"	144
Figura 16 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Apoio aos EUA"	145
Figura 17 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Assuntos fora do contexto"	146
Figura 18 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Sobre bombeiros e paramédicos".	146
Figura 19 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Consequências dos atentados".	147
Figura 20 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Críticas à mídia"	147
Figura 21 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Críticas aos apoiadores dos EUA".	148
Figura 22 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Críticas aos EUA".	148
Figura 23 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Críticas às celebrações"	149
Figura 24 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Outros acontecimentos"	149
Figura 25 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Críticas às comparações"	150
Figura 26 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Teorias da conspiração"	150
Figura 27 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Teorias da conspiração"	151
Figura 28 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Críticas às teorias da conspiração".	151
Figura 29 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Críticas às teorias da conspiração".	151
Figura 30 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Fantasia/ficção"	152
Figura 31 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Luto e condolências".	152
Figura 32 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Presença nos TTs".	153
Figura 33 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Produtos midiáticos e culturais".	153
Figura 34 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Referências a um personagem específico".	153
Figura 35 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Religião".....	154
Figura 36 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Terrorismo"	154
Figura 37 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Discriminação"	155
Figura 38 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Sobre situações de hackeamento"	155
Figura 39 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código " <i>Hashtags</i> "	157
Figura 40 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código " <i>Hashtags</i> ".	157

Figura 41 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Elementos gráficos a partir de caracteres"	158
Figura 42 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Internetês"	158
Figura 43 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Campanhas e correntes".	159
Figura 44 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Links ou referências a vídeos" ...	159
Figura 45 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Links ou referências a fotos"	160
Figura 46 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Links ou referências a outros sites".	160
Figura 47 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Check-ins através de SRS"	161
Figura 48 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação positiva"	162
Figura 49 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação negativa"	163
Figura 50 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação negativa".	163
Figura 51 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Retweets"	164
Figura 52 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Recebeu respostas".	165
Figura 53 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Questionamentos"	165
Figura 54 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Indivíduo Comum"	167
Figura 55 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Familiares ou amigos de vítimas".	167
Figura 56 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Instituições"	167
Figura 57 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Familiares ou amigos de vítimas".	168
Figura 58 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código " <i>Bots</i> ou <i>spammers</i> ".	168
Figura 59 - Mensagem de alerta que informa o fato de uma conta do Twitter ter sido suspensa.	168
Figura 60 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Experiência"	170
Figura 61 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Narração e testemunho"	170
Figura 62 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Celebração".	170
Figura 63 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Ironia e humor"	171
Figura 64 - Exemplo de <i>tweet</i> correspondente ao código "Violência e insultos"	171
Figura 65 - Esquematização das etapas de análise de inter e intrarrelações	173
Figura 66 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Teorias da conspiração”	176
Figura 67 - Caso de coocorrência de “Referências a vídeos” e “Produtos midiáticos”	176
Figura 68 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Teorias da conspiração”	177
Figura 69 - Caso de coocorrência de “Link para outros sites” e “Teorias da conspiração” ...	178
Figura 70 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Críticas às teorias da conspiração”	179
Figura 71 – Caso de coocorrência de “Link ou referência para vídeos” e “Avaliação positiva”	181
Figura 72 - Caso de coocorrência de “Link ou referência para outros sites” e “Avaliação positiva”	182
Figura 73 - Caso de coocorrência de “Link para outros sites” e “Avaliações positivas”	183
Figura 74 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Avaliação negativa”	183
Figura 75 - Caso de coocorrência de “Link ou referência para vídeos” e “Indivíduo comum”	184
Figura 76 - Caso de coocorrência de “Links ou referência para vídeos” e “indivíduo comum”	184
Figura 77 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Indivíduo comum”	185
Figura 78 - Caso de coocorrência de “Link para vídeos” e “Indivíduo comum”	186
Figura 79 - Caso de coocorrência de “ <i>Hashtags</i> ” e “Luto e condolências”	187
Figura 80 - Caso de coocorrência de “Campanhas e correntes” e “Outros acontecimentos”	188

Figura 81 - Caso de coocorrência de “Hashtag” e “Apoio aos EUA”	189
Figura 82 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Luto e condolências”	190
Figura 83 - Caso de coocorrência de “Hashtag” e “Celebração”	191
Figura 84 - Caso de coocorrência de “Hashtag” e “Ironia ou humor”	191
Figura 85 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Celebração”	192
Figura 86 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Experiência”	193
Figura 87 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Referências ao tempo”	194
Figura 88 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Referências ao tempo”	195
Figura 89 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Negação do esquecimento”	196
Figura 90 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Referências ao tempo”	196
Figura 91 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Retweets”	197
Figura 92 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Questionamentos”	198
Figura 93 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Retweets”	199
Figura 94 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “Retweets”	199
Figura 95 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “Indivíduo comum”	200
Figura 96 - Caso de coocorrência de “Links ou referências a outros sites” e “Bot ou spammer”	201
Figura 97 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Indivíduo comum”	202
Figura 98 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “Imprensa/jornalistas”	203
Figura 99 - Disputa de sentidos memoriais nos comentários do especial multimídia Yahoo	213
Figura 100 - Disputas de sentido em sequência de tweets com a hashtag #AllendeVive	214

Quadro 1 - Perspectivas teóricas sobre o conceito de memória	20
Quadro 2 - Campos de estudo sobre a memória no contexto da cultura digital	47
Quadro 3 - Comparação entre os ambientes referentes aos objetos da pesquisa	133
Quadro 4 - Comparativo entre os ambientes analisados suas restrições e potencialidades	135

Gráfico 1 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.	175
Gráfico 2 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de comentários do portal Yahoo.....	177
Gráfico 3 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.	180
Gráfico 4 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de comentários do especial multimídia do portal Yahoo.	182
Gráfico 5 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.	184
Gráfico 6 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de comentários do especial multimídia do portal Yahoo.	185
Gráfico 7 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> BR.	187
Gráfico 8 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> EUA.	189
Gráfico 9 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Formas de expressão” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> BR.	191

Gráfico 10 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Formas de expressão” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> EUA	192
Gráfico 11 – Coocorrências de "Potencialidades do meio" e “Relações com a memória" no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> Brasil.....	194
Gráfico 12 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Relações com a memória” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> EUA	195
Gráfico 13 – Coocorrências de "Potencialidades do meio" e “Interações" no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> Brasil.....	197
Gráfico 14 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> EUA.....	198
Gráfico 15 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> BR.....	200
Gráfico 16 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de mensagens encontradas a partir dos <i>Trending topics</i> EUA.....	202

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Tipos de interação	104
Tabela 2 - <i>Tweets</i> encontrados e coletados a partir dos <i>Trending topics</i> nos dois dias de exploração.....	121
Tabela 3 - Detalhamento do corpus final analisado.	136
Tabela 4 - Intensidade de referências a conceitos ligados à memória em cada um dos contextos analisados.	144
Tabela 5 - Intensidade dos assuntos abordados em cada um dos contextos analisados.....	156
Tabela 6 - Intensidade da presença de potencialidades do meio em cada um dos contextos analisados.	161
Tabela 7 - Intensidade da presença de interações em cada um dos contextos analisados.....	166
Tabela 8 - Intensidade da presença de diferentes tipos de atores sociais em cada um dos contextos analisados.	169
Tabela 9- Intensidade das formas de expressão em cada um dos contextos analisados.....	171

Sumário

INTRODUÇÃO	14
1 MEMÓRIAS: PERSPECTIVAS TEÓRICAS E ANALÍTICAS	19
1.1 ABORDAGENS FILOSÓFICAS, HISTÓRICAS E CULTURAIS	23
1.2 A COGNIÇÃO: OUTROS ELEMENTOS PARA A ANÁLISE DA MEMÓRIA	33
1.3 ABORDAGENS APLICADAS AOS ESTUDOS COMUNICACIONAIS E INFORMACIONAIS	41
2 A MANIFESTAÇÃO DAS MEMÓRIAS COLETIVAS	53
2.1 LINGUAGEM, EXPERIÊNCIA, TESTEMUNHO E CELEBRAÇÃO	57
2.2 DISPUTAS DE SENTIDO, PRESERVAÇÃO E ESQUECIMENTO	63
3 ACONTECIMENTOS E MEMÓRIAS COLETIVAS	68
3.1 O CONCEITO DE ACONTECIMENTO E SUAS IMPLICAÇÕES NAS MEMÓRIAS COLETIVAS	68
3.2 O ACONTECIMENTO DE 11 DE SETEMBRO DE 2001	73
3.2.1 O acontecimento em 11 de setembro de 2001 e a repercussão midiática	79
3.2.2 O Brasil frente ao acontecimento de 11 de setembro de 2001	84
3.3 11 DE SETEMBRO DE 2011: A ATUALIZAÇÃO DO ACONTECIMENTO E SUAS MANIFESTAÇÕES	86
4 ESPECIAIS MULTIMÍDIA E TWITTER: OS AMBIENTES ANALISADOS	89
4.1 OS ESPECIAIS MULTIMÍDIA	90
4.2 O TWITTER	94
5 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR E MEMÓRIAS COLETIVAS SOBRE O ACONTECIMENTO	99
5.1 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: ABORDAGEM SISTÊMICO- RELACIONAL	102
5.2 COLABORAÇÃO, COOPERAÇÃO E CONFLITO	107
5.3 AS MEMÓRIAS COLETIVAS A PARTIR DAS INTERAÇÕES COM OS MEIOS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO	112
6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	116
6.1 ESTUDO EXPLORATÓRIO E DEFINIÇÃO DA AMOSTRA	119
6.1.1 Coleta de dados no Twitter	120
6.1.2 Coleta de dados em especiais multimídia	123
6.1.2.1 Terra: Onde você estava?	123
6.1.2.2 Yahoo News: 9/11 Remembered	128
6.1.3 Sobre as memórias coletivas no Twitter e em especiais multimídia	132
6.2 MÉTODO: ANÁLISE DE CONTEÚDO E NARRATIVAS	137
6.3 CATEGORIAS E CÓDIGOS DE ANÁLISE	140
6.3.1 Relações com a memória;	141

6.3.2 Assuntos abordados;	145
6.3.3 Potencialidades do meio;	156
6.3.4 Interações;.....	161
6.3.5 Atores Sociais;	166
6.3.6 Formas de expressão;.....	169
7 MANIFESTAÇÕES DE MEMÓRIAS COLETIVAS NA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	173
7.1 IMPLICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR NAS MANIFESTAÇÕES DAS MEMÓRIAS COLETIVAS: INTRA E INTER-RELAÇÕES NOS CONTEXTOS ANALISADOS	174
7.1.1 Intra e inter-relações nos comentários dos especiais multimídia.....	175
7.1.2 Intra e inter-relações nos <i>tweets</i> encontrados a partir do contexto do Twitter	186
7.1.3 Inter-relações das análises realizadas nos especiais multimídia e no Twitter	203
7.1.3.1 Potencialidades do meio e Assuntos abordados	203
7.1.3.2 Potencialidades do meio e Relações com a memória	205
7.1.3.3 Potencialidades do meio e Interações	205
7.1.3.4 Potencialidades do meio e Formas de expressão.....	206
7.1.3.5 Potencialidades do meio e Atores sociais.....	207
7.2 DESDOBRAMENTOS DO CONCEITO DE MEMÓRIAS COLETIVAS NO CENÁRIO EXPOSTO	207
7.2.1 As memórias coletivas são elaboradas socialmente e de modo supra-individual	208
7.2.2 Processos de referência ao passado no presente.....	211
7.2.3 Sentidos disputados constantemente entre os atores sociais	212
7.2.4 Atualização se dá a partir de artifícios materiais e linguagens.....	215
7.3 POTENCIALIDADES DA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR PARA AS MANIFESTAÇÕES DE MEMÓRIAS COLETIVAS	217
7.3.1 Sincronicidade e assincronicidade das interações	217
7.3.2 Cultura respondente	218
7.3.3 Visualização de dados	220
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	222
9 REFERÊNCIAS	225
10 APÊNDICES	237

INTRODUÇÃO

No dia 11 de setembro de 2001, pela manhã, diversas pessoas ligaram a televisão e, minutos depois, um plantão interrompeu a programação. Aviões apareceram chocando-se a um grande prédio. Muitos pensaram: “Como assim? Por que um filme de ação está sendo apresentado neste horário?”. A data passou a ser sinônimo dos atentados ocorridos em três estados norte-americanos – Nova Iorque, Washington e Pensilvânia –, que marcaram a entrada do século XXI. O acontecimento tornou-se histórico, tanto pelas repercussões e consequências que engendrou quanto pela direção em que “armas foram apontadas”, a dos Estados Unidos da América (EUA). Este país não era alvo de violências dessas dimensões, em seu próprio território, desde 1812 (CHOMSKY, 2003a).

Coloca-se, assim, o cenário no qual se apresenta o acontecimento mobilizador desta pesquisa. Nas páginas seguintes será realizada a análise de manifestações de memórias coletivas sobre o acontecimento do dia 11 de setembro de 2001. Muitas formas de manifestações são possíveis nesse sentido, por isso o escopo desta pesquisa estará concentrado naquelas que revelam as potencialidades da comunicação mediada por computador dentro desse processo memorial. Vale ressaltar ainda, considerando-se o tempo transcorrido desde os atentados de 2001, que o estudo situa-se nas manifestações identificadas no ano de 2011. Nesse ano foi celebrado o décimo aniversário dos atentados, tornando possível identificar muitas mensagens que remetiam às memórias sobre o acontecimento.

O tempo a ser pensado, portanto, é o do presente. Na mesma década em que ocorreram os atentados mencionados, amplamente visibilizados pelos meios de comunicação de massa, como a televisão, foi possível perceber uma rápida disseminação de tecnologias chamadas da comunicação e informação (TICs). Há uma década a presença dos meios digitais de comunicação, até então centrados no computador pessoal conectado à Internet, apresentava-se de maneira tímida. Os portais jornalísticos on-line, inclusive, enfrentaram dificuldades infraestruturais para suportar o volume de acessos, pequeno se comparado com a realidade atual, em busca de informações sobre os atentados no ano de 2001. Em 2011, no entanto, o cenário foi outro. Os portais puderam explorar a apresentação das Torres Gêmeas do World Trade Center ruindo – cena que simboliza aquele dia – com imagens de ótima definição. Além disso, outros recursos interacionais se fortaleceram ou foram desenvolvidos nesse intervalo de tempo, contribuindo para a exploração das memórias sobre o acontecimento em seu décimo aniversário.

Desse modo, pode-se observar uma série de paradigmas para pensar as relações sociais, associações, práticas comunicacionais e identitárias, as quais perpassam o que se chama aqui de *memórias coletivas sobre os atentados de 11 de setembro de 2001*. A utilização do termo memórias coletivas, no plural, pode causar estranhamento, mas esse resultado é proposital. Trata-se da necessidade de enfatizar o caráter heterogêneo dos processos de referência a acontecimentos passados no presente, de maneira compartilhada e viva. Como afirma Nora (1989, p. 9), a memória “por natureza é ao mesmo tempo múltipla e específica; coletiva, plural, e ainda assim individual”. Essa vivacidade está justamente nos deslocamentos e atualizações dos acontecimentos, bem como outros fatos e pessoas que são objeto das memórias sociais. E esses processos ocorrem a partir das interações, experiências e novos acontecimentos que se sucedem no presente e que estão por vir no futuro.

Essas dinâmicas são amplamente referenciadas pelos estudos da comunicação, sobretudo no que diz respeito às práticas sociais nelas engendradas. Do ponto de vista da informação percebe-se uma preocupação latente com os recursos e estratégias de registro e preservação de documentos, obras e artefatos. Já a perspectiva cognitiva dedica-se majoritariamente às elaborações psíquicas, principalmente individuais, e culturais que ajudam a compreender porque e como determinados fatos são ou não lembrados. O objetivo posto aqui é justamente promover uma articulação dessas perspectivas analíticas, propondo-se uma análise das manifestações de memórias coletivas sobre o acontecimento do dia 11 de setembro de 2001 – marcado pelos atentados aos EUA – em seu décimo aniversário, considerando-se potencialidades da comunicação mediada por computador.

Ou seja, deseja-se entender de que modo são manifestadas as memórias coletivas sobre acontecimentos de grande repercussão midiática, como os atentados de 11 de setembro de 2001. E, mais especificamente, como, no cenário comunicacional descrito brevemente, se podem perceber essas manifestações? Fala-se em manifestações, e não nas memórias coletivas em si, pois parte-se do pressuposto de que elas não podem ser reificadas (BEIM, 2007); mas sim percebidas a partir das relações intersubjetivas (SCHUTZ, 1979) e supra-individuais (DIMAGGIO, 1997) nas quais estão engendrados os diversos interagentes que potencializam e limitam os processos memoriais coletivos.

Assim, procurou-se elucidar o seguinte problema durante o desenvolvimento da pesquisa relatada nesta dissertação: *Como podem ser percebidas as memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001, considerando-se as interações, os atores sociais envolvidos e suas expressões, os assuntos abordados e as potencialidades de ambientes digitais de comunicação?* Para isso optou-se por eleger como locus de análise ambientes

relevantes para a comunicação mediada por computador, o Twitter e dois especiais multimídia, nos quais é possível evidenciar manifestações das memórias coletivas.

O objetivo geral deste trabalho é, portanto, *analisar as manifestações das memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001, levando-se em conta as relações dos atores sociais entre si e com os ambientes tecnológicos nos quais se expressam*. Para isso foi necessário desenvolver também alguns pontos mais específicos. Estes serão seguidos para que se possa ter uma compreensão mais ampla a respeito do fenômeno analisado. O fenômeno é representado pelas informações que circularam no microblog Twitter¹ e nos especiais multimídia dos portais Terra² e Yahoo³, durante a celebração do aniversário de dez anos dos atentados de 11 de setembro de 2001. Assim procurar-se-á:

- a) Explorar, a partir das manifestações identificadas na amostra desta pesquisa, as potencialidades que a comunicação mediada por computador traz para o conceito de memórias coletivas;
- b) Problematizar como se dão as relações entre os contextos tecnológicos de elaboração de conteúdos memoriais, as interações e temáticas que neles se desenvolvem.
- c) Observar e estabelecer padrões em relação às formas de expressão presentes no processo de manifestação de memórias coletivas nos ambientes observados;
- d) Verificar como a questão do tempo é abordada pelos interagentes envolvidos em processos memoriais coletivos no Twitter e em comentários de especiais multimídia.

Os procedimentos metodológicos que permitirão alcançar esses objetivos estão embasados na análise de conteúdos por cocorrência. Este método será detalhado mais adiante. É possível afirmar, no entanto, que esse método indicará uma compreensão acerca dos processos que circundam manifestações de memórias coletivas acerca do acontecimento de 11 de setembro de 2001 em seu décimo aniversário.

¹ Disponível em: <http://twitter.com>. Acesso em: 05 de março de 2013.

² Disponível em: <http://migre.me/fygGo>. Acesso em: 05 de março de 2013.

³ Disponível em: <http://migre.me/fygIi>. Acesso em: 05 de março de 2013.

As principais justificativas para o desenvolvimento deste trabalho estão no fato de que muito se discute a respeito de memórias no contexto jornalístico on-line (PALACIOS, 2002; CANAVILHAS, 2004; PALACIOS, 2010) e dos impactos das tecnologias digitais na elaboração de memórias (FERRAZ, 2005; DODEBEI E GOUVEIA, 2008; FERRAZ, 2008; CASADEI, 2009), entretanto percebem-se poucos estudos focados no comportamento dos interagentes em ambientes digitais que propiciam atividades mnemônicas. Sendo assim, procurar-se-á identificar, com este estudo, a articulação entre as esferas de produção de conteúdos memoriais, e conseqüentemente sentidos e narrativas, na atual configuração da comunicação mediada por computador.

Espera-se, dessa forma, contribuir com evidências – através da análise de conteúdos compartilhados no microblog Twitter em especiais multimídia no período que marcou o décimo aniversário do acontecimento de 11 de setembro de 2001 –, que indiquem tendências e características dos meios digitais de comunicação enquanto plataformas que atuam sobre as atividades mnemônicas⁴ coletivas.

Optou-se por analisar especificamente as postagens presentes no microblog Twitter, que funciona como uma plataforma de compartilhamento de conteúdos de diferentes naturezas e que possibilita a interação entre seus membros cadastrados. Serão também problematizados os comentários identificados em especiais multimídia produzidos por portais de notícias representativos, que se valem das manifestações de seus interagentes motivando-os a se expressar.

A relevância do Twitter enquanto ambiente no qual são produzidas, filtradas e reverberadas informações (RECUERO, 2009), justifica a possibilidade de identificação de conteúdos memoriais. Os dispositivos automatizados de busca e de seleção dos assuntos mais discutidos na rede formada pelas manifestações dos interagentes (*Trending Topics*⁵, ou *TTs*) permitirão a identificação do modo como os interagentes se expressam em relação ao acontecimento. Já os portais de notícias desempenham um papel importante na centralização e organização de conteúdos que pautam interações sociais, sendo as áreas de comentários públicos, disponibilizadas à participação dos interagentes, o foco deste estudo. Além disso, os portais de notícias tiveram uma relevância considerável na produção do acontecimento em

⁴ Ao utilizar o termo “atividade mnemônica” quer-se salientar a dinamicidade implícita no processo de lembrar e esquecer. De acordo com Rodrigues (2005, p. 148), “A memória é um processo dinâmico e conflituoso e que está fortemente ligado a cenários sociais e comunicativos. A ação mnemônica compreende assim um processo comunicacional”.

⁵ Os *Trending topics* são uma lista gerada automaticamente pelo sistema do Twitter com os termos e expressões com maior índice de crescimento (frequência) nas mensagens - ou tweets, como são chamadas -, dos usuários da ferramenta.

2001, o que torna importante rever seu posicionamento no momento da atualização memorial. Mais informações acerca dos ambientes analisados podem ser encontradas no capítulo 4 desta dissertação.

Acredita-se ter sido importante trazer essas primeiras considerações sobre o fenômeno aqui indicado, bem como a identificação dos ambientes a partir dos quais se desenvolvem as análises posteriormente apresentadas. Para chegar até esse ponto, será traçado um percurso teórico metodológico nos dois primeiros capítulos, iniciando pelo aprofundamento sobre as memórias coletivas e suas diversas interpretações e desdobramentos. Em outro momento, no terceiro capítulo, será discutido o conceito de acontecimento, para que se possa dar conta dos sentidos que adquiriram os atentados de 11 de setembro de 2001. Além disso, é claro, a comunicação mediada por computador será tema de outro capítulo, que permitirá a compreensão acerca do contexto em que se desenvolvem as manifestações analisadas. Nos últimos capítulos deste trabalho serão expostos os resultados atingidos em relação aos objetivos inicialmente propostos, bem como uma discussão que evidenciará como as manifestações das memórias coletivas – da maneira como esse conceito é aqui abordado – se apresenta no contexto desta investigação.

1 MEMÓRIAS: PERSPECTIVAS TEÓRICAS E ANALÍTICAS

O conceito de memória pode remontar aos escritos mitológicos, nos quais estão registradas referências à Mnemósine. Esta era deusa da memória, mãe de nove musas frutos de sua união com Júpiter, ou Zeus. Cada uma das musas dispunha de uma atribuição distinta, passando pela poesia, retórica, música, etc. Elas eram frequentemente invocadas em banquetes e cerimônias diversas, de modo que tivessem a função de manter vivos, através de suas habilidades, acontecimentos e saberes que compunham a história dos homens (COMMELIN, 1997, p. 77). A partir dessa concepção mitológica pode-se dizer que:

(...) a Memória é não apenas importante para a retenção do conhecimento, mas fundamental para a elaboração do conhecimento científico, tecnológico e filosófico. Sem a memória que permita a presentificação do conhecimento não há o passo adiante. A memória é, assim, de certo modo, mãe da inspiração: pois, o que é o nosso fazer contínuo além da fabricação do passado que se faz a cada instante? (ROSARIO, 2002, online)

A memória é um conceito que desperta o interesse de diversas áreas do conhecimento, seja pelos aspectos biológicos e cognitivos (BEIM, 2007; IZQUIERDO, 2009), psicológicos e sociais (BARTLETT, 1995; BOSI, 1995) culturais e históricos (GOFF, 1990; POLLAK, 1992; HALBWACHS, 2006; RICOEUR, 2007). Há, inclusive, teorias que procuram compreender as relações entre esses campos, como a empreendida por Bergson em “Matéria e Memória” (1999). Neste ponto introdutório serão apresentados alguns aspectos dessas vertentes, para que seja possível refletir mais detidamente sobre a perspectiva efetivamente desenvolvida ao longo da pesquisa, a das memórias coletivas. É preciso reconhecer, assim, que tanto os estudos das memórias coletivas quanto individuais encontram motivações semelhantes para se desenvolver. Seja com o intuito de compreender os processos psíquicos que as envolvem, ou para conceber como imagens sobre o passado são elaboradas no presente – estas apenas algumas formas de tratar sobre o tema. Apesar das diferenças sensíveis, principalmente aquelas que dizem respeito ao peso das interações no modo como são elaboradas as memórias, é bastante clara também a interdependência entre ambas.

No Quadro 1 será possível encontrar uma síntese na qual estão organizadas algumas perspectivas teóricas sobre o conceito de memória visitadas durante esta pesquisa. Entre elas podem-se encontrar algumas que dão mais ênfase para a memória coletiva e outras para a individual.

Quadro 1 - Perspectivas teóricas sobre o conceito de memória

Memória individual	
Corrente teórica	Autores
Filosofia clássica Estabelecimento de relações da memória com o conhecimento e a aprendizagem, a imaginação e a expressão. Problematização do conceito de mimese, e suas implicações no campo do saber.	Platão e Aristóteles
Teologia Elaboração de estudos inaugurais sobre o conceito de tempo e espaço na memória. Ainda no final da antiguidade cunha-se a ideia de um tríplice-presente, com base na articulação entre passado, presente e futuro.	Santo Agostinho
Fenomenologia da memória Superação de dualismos a partir da relação entre matéria e memória no processo de percepção do mundo. Há também a introdução do conceito de “imagem”, que seria “a coisa e sua percepção”.	Bergson, Ricoeur
Cognitiva Definição de “tipos de memória”, tais como a episódica, semântica e processual, de longo ou curto prazo, observando-se o envolvimento de aspectos biológicos. Destaca-se a importância das emoções na elaboração da memória individual, bem como as interações e ambientes como aspectos importantes para pensar as memórias coletivas.	Foster, Izquierdo e Beim
Memórias coletivas	
Sociologia Proposição do conceito de “quadros sociais da memória”, bastante vinculado à teoria estruturalista durkheimiana. Trata-se o tempo e o espaço como construções coletivas, identificando-se a importância do testemunho e das interações sociais nesse processo.	Halbwachs
Psicologia social: Introdução dos aspectos sociais que atuam na memória, sobretudo a partir de estudos experimentais em laboratório.	Bartlett
Antropologia Surgimento do conceito de “Lugares de memória” (monumentos, celebrações, etc.) constituídos para elaborar os sentidos relativos aos acontecimentos do passado.	Pierre Nora
História cultural Problematização das disputas de sentidos memoriais. Destaque para o papel do historiador e dos atores sociais na configuração de diferentes representações do passado.	Pollak e Bloch

Fonte: sistematização da autora.

Para que se tenha uma visão ampla sobre as possíveis abordagens acerca das memórias – individuais ou coletivas – é preciso passar por diferentes campos teóricos, como os expostos no quadro. Assim, será apresentado um panorama sobre os possíveis modos de trabalhar cientificamente a respeito da temática, porém esta investigação se baseará na perspectiva focada nos processos sociais e coletivos da elaboração e manifestação das memórias,

considerando-se também os objetos memoriais envolvidos nesse processo, como será explicitado mais adiante.

Antes de tudo, vale ressaltar que a memória, independentemente da perspectiva adotada, está intimamente ligada às noções de *espaço e tempo*, aspectos fundamentais para a percepção humana em relação à sua existência. A partir desses operadores os indivíduos orientam-se no mundo e estabelecem relações de pertencimento. Segundo Harvey (1998, p. 225) “O espaço e o tempo são categorias básicas da existência humana”, considerando-se que “cada modo de reprodução ou formação social particular encarnará um conjunto de práticas e conceitos de tempo e espaço” (p. 228). Diversos estudos evocam, nesse sentido, o tema da identidade (CANDAU, 2011) e da noção de sociedade (CONNERTON, 2007) no tocante à memória. Huyssen (2000, p. 10) ressalta ainda o tempo e o espaço como categorias “intimamente ligadas entre si de maneiras complexas” e com intensidades que variam conforme o contexto analisado. Sendo assim, torna-se importante refletir sobre a forma como as categorias “tempo e espaço” se manifestam dentro do contexto no qual procura analisar fenômenos e práticas memoriais. Esse movimento é importante uma vez que permite compreender as relações dos indivíduos entre si e com as formas de manifestar-se sobre o passado.

Os meios de comunicação – bem como outros recursos a partir dos quais se dão processos de produção de conteúdos memoriais – impõem, muitas vezes, formas específicas de percepção de tempo e espaço, uma vez que relativizam estas dimensões. É possível identificar essa afirmação ao pensar-se sobre as transformações processadas desde as transmissões radiofônicas, passando pelas ligações telefônicas de longa distância e do acesso ubíquo aos dispositivos que dão acesso à internet. A redução simbólica das fronteiras propiciadas por esses recursos introduz paradigmas modificadores da relação dos homens com o mundo. Portanto, o que poderia parecer distante – espacial ou temporalmente –, como a redação, o envio e o recebimento de uma carta, hoje se torna quase instantâneo com o envio de mensagens através da rede mundial de computadores.

As relações entre *passado, presente e futuro* são centrais nos escritos sobre a memória em seus diferentes âmbitos. Reflete-se, sobretudo, sobre como o passado marca os indivíduos ou uma coletividade e o modo pelo qual é conseqüentemente atualizado no presente. Segundo Silva (2002, p. 427), baseando-se na perspectiva de Ricoeur, cabe ao historiador ou ao pesquisador da memória social “(...) a tarefa da apreensão da relação do presente da memória (de um acontecimento) e do passado histórico (desse acontecimento), em função da

concepção de um futuro desse passado”. Ou seja, é preciso apreender as diferentes faces temporais em que os acontecimentos se refletem para perceber seus desdobramentos.

A relação paradigmática desses momentos se faz importante para a discussão aqui empreendida, uma vez que o acontecimento analisado – os atentados do dia 11 de setembro de 2001 – é bastante recente se for considerada a extensão temporal geralmente trabalhada pela historiografia para caracterizar o “passado”. No entanto, considera-se rico contar com um período temporal mais restrito, pois assim será possível identificar as narrativas compartilhadas e expressadas por atores sociais que viveram direta ou indiretamente o acontecimento ocorrido em 11 de setembro de 2001, explorando-se assim suas memórias voluntárias e involuntárias. Nesse ponto podem ser destacados mais alguns conceitos caros aos estudos de memória: a narrativa e o testemunho. A partir desses aspectos diferentes autores identificam a importância das relações sociais para a memória. Isso porque revelam “quem” e “como” as informações sobre o passado são compartilhadas e, assim, permitem compreender sua codificação no presente (RICOEUR, 2007).

O esquecimento, apesar de parecer um conceito contraditório em relação à memória, é na verdade condição para sua existência. Esse tema mobiliza diversos estudos, como os de Pollak (1989). O autor destaca as formas de silenciamento impostas ou adotadas nos processos memoriais. Já Ricoeur (2007), propõe uma análise dos efeitos de apagamento e conservação do esquecimento sobre os rastros do passado. Na área das neurociências, Iván Izquierdo (2009) sugere que é preciso esquecer para que não haja sobrecarga da capacidade cognitiva humana. Como sinaliza Huyssen (2000, p. 19), as “estruturas públicas midiáticas ajudam a compreender que, hoje, a nossa cultura secular, obcecada com a memória, tal como ela é, está também de alguma maneira tomada por um medo, um terror mesmo, do esquecimento”. O autor expõe essa perspectiva em função das marcas deixadas pelo Holocausto, guerras e regimes militares na América Latina, constantemente referenciados na forma de monumentos ou produtos culturais para que não caiam no esquecimento. Por outro lado, existem também mecanismos destinados a ocultar fatos passados que poderiam contribuir para a percepção social no presente, mas que muitas vezes estão atrelados a questões políticas e ideológicas. Portanto, aliada ao estudo da memória deve estar a reflexão sobre as lutas contra o esquecimento, de modo que possa-se compreender as motivações e valores atuantes na seleção dos fatos, pessoas ou objetos atualizados no presente.

Chama-se a atenção para alguns elementos básicos – tempo, espaço, presente, passado e futuro, esquecimento – os quais precisam ser pensados em todo trabalho científico que reflita sobre o campo da memória. Por esse motivo, eles serão retomados a partir das

diferentes perspectivas a respeito do conceito de memória. Avançando o desenho proposto no Quadro 1, que apresenta perspectivas dispostas apenas cronologicamente, nos próximos a ênfase estará nos aspectos analíticos de cada uma delas. Em seguida será esmiuçado o conceito de memórias coletivas, bem como o modo como se pode pensá-lo considerando-se suas formas de expressão, disputas de sentidos e sua preservação.

1.1 ABORDAGENS FILOSÓFICAS, HISTÓRICAS E CULTURAIS

O pensamento sobre a memória e a história remonta aos séculos que antecedem a tradição cristã, com as primeiras obras que relatavam e registravam narrativas sobre batalhas e guerras na Grécia Antiga. Estão em Tucídides, autor de “A Guerra do Peloponeso”, e Heródoto, responsável pelos primeiros escritos nos quais se encontram marcas da história oral, as primeiras elaborações sobre o tempo e como este pode ser pensado diante do acontecimento. Estes dois pensadores, no entanto, desenvolveram concepções distintas sobre o modo de elaborar narrativas sobre a história, sendo o primeiro afeito à descrição “fidedigna” dos fatos, considerando não ser possível recorrer à memória para remontar o que se entendia por realidade. Já Heródoto, contemporâneo de Tucídides, fundava sua produção justamente na direção oposta, baseando-se em períodos mais curtos e coletando relatos de duas ou três gerações que pudessem contribuir como fontes para a escrita da história. (GAGNEBIN, 2005, p. 15-16). Já nesse período, portanto, percebia-se que a ocorrência de diferentes formas de valorização da memória contribuía diversamente para a escrita da história.

Quase um século mais tarde, Platão e Aristóteles inauguram a reflexão a respeito do conceito de memória propriamente dita. Eles procuravam compreender a forma como os homens eram capazes de lembrar, recordar e fixar fatos. Com Platão, uma teoria da memória era fundamentalmente uma teoria do conhecimento. O filósofo defendia que os homens dispunham em seu corpo, metaforicamente, de um “bloco de cera” no qual eram marcados e registrados os acontecimentos experienciados. Já Aristóteles acreditava mais na relação da memória com a imaginação e a mímese, através das quais as pessoas poderiam representar hipoteticamente o que lembravam (SMOLKA, 2000, p. 173; RICOEUR, 2007, p. 70). Além disso, instituiu-se outro problema importante para o tema da memória, que reverbera nos estudos desenvolvidos hoje a esse respeito: a diferenciação entre *mneme* e *anamnese*, duas facetas distintas do processo mnemônico que refletem, respectivamente, à evocação simples do passado (lembrança) e ao esforço da recordação (RICOEUR, 2007, p. 38-39). Novamente,

mesmo em outro período cronológico, vê-se que o tema da memória sempre despertou visões diversas, sobretudo no que diz respeito à sua formação, relação com o tempo – como visto anteriormente – e permanência.

No compasso dessas ideias, conforme Ricoeur (2007, p. 107), no período da Antiguidade Tardia, estão teorias de Santo Agostinho (2013). Este pensador aprofundou a reflexão sobre a relação entre a memória e o tempo a partir de um ponto de vista teológico. Em seu livro “Confissões”, Santo Agostinho relatou de modo aprofundado essas noções, focando-se na perspectiva individualizada da memória (a “minha” memória):

[No meu palácio da memória] (...) encontro a mim mesmo, se recordo as ações que fiz, o seu tempo e lugar, e até os sentimentos que me dominavam ao praticá-las. É lá que estão também todos os conhecimentos que recordo, aprendidos ou pelas experiências próprias ou pela crença no testemunho de outrem. (AGOSTINHO, 2013, p. 223)

Ricoeur (1994) detém-se ainda sobre a teoria agostiniana ao reconhecer nela uma base para a problematização da temática. Segundo o pesquisador, a principal contribuição da teoria está na indagação sobre a extensão das dimensões do passado, presente e futuro. Segundo ele, Agostinho propõe em sua obra “Confissões” a noção de que há um tríplice-presente, ou seja, a *passagem do futuro para o passado pelo presente*. Ao olhar para essas três dimensões temporais, sugere a existência de alguns objetivos principais do “presente”: o presente do passado, ou memória; o presente do futuro, ou expectativa; e o presente do presente, ou atenção (RICOEUR, 2007, p. 112). Isso significa pensar sobre a relação entre a forma de lidar com a passagem do tempo e o estado interior do pensamento dos indivíduos. Desta forma, a teoria realiza uma análise das “passagens” ou “distensões” desses aspectos temporais de modo inaugural. Ao falar em um “palácio da memória” Agostinho referia-se a um lugar no qual residiriam lembranças, porém o acesso a essa dimensão só poderia se dar no presente, uma vez que para o teólogo não haveria um “ser” do passado e do futuro, apenas o presente da alma humana. Assim, sua teoria indicaria que para acessar o passado e o futuro seria necessário passar pelo presente. Ou seja, “o presente torna-se então algo tríplice, um aqui e agora eterno tensionado dialeticamente por um “antes” e um “depois” que nunca se encontram senão na mente humana” (MARTINS, 2010, p. 72).

As contribuições de Santo Agostinho para a teoria filosófica sobre a memória são notáveis, de modo que as questões relativas ao tempo, bem como sobre a sua passagem, passaram a ser um dos principais norteadores sobre o estudo da memória. Porém, existem também outras propostas de entendimento sobre o tema como as de Bergson, importante

pensador que em seu livro “Matéria e Memória” (1999) introduziu conceitos e questionamentos quanto à percepção e a representação da memória.

Bergson procurou uma alternativa ao pensamento filosófico, que era fortemente calcado no conhecimento oriundo da razão e das regras do pensamento, explicando a memória a partir do encontro entre a intuição humana e a materialidade temporal presente em nós. (SANTOS, 2003, p. 140)

Este autor introduz, portanto, uma perspectiva que vai além da internalização da memória, trabalhada até então por pensadores como os destacados anteriormente, e propõe que a relação entre o corpo e o espírito vá além do mero dualismo, encontrando no conceito de “imagem” um refúgio para descrever suas relações. Para Bergson, é preciso prestar atenção não às coisas ou às representações destas, mas sim aos pontos em que se encontram, onde estariam localizadas as imagens sobre as quais disserta. Assim, questiona a visão puramente materialista que recorre ao corpo e às funções cerebrais e perceptivas, bem como aquela que se concentra na subjetividade e nas funções mentais para explicar a memória. Nesse sentido propõe ainda a ideia de “duração”, um tempo percebido como indivisível, no qual “antes” e “depois” não se justapõem necessariamente (BERGSON, 2006, p. 16). Este é certamente um dos conceitos mais marcantes da teoria bergsoniana, uma vez que coloca uma revisão da noção cronológica e cartesiana do tempo. O conceito permite compreender que os fenômenos não são necessariamente coincidentes com o “tempo” do calendário. Se as noções do tríplice-presente de Agostinho já introduziram uma relativização sobre a percepção do tempo, é com a proposta de Bergson sobre o conceito de duração que a questão se complexifica ainda mais. Para Bergson a duração seria: a) o que *muda de natureza*, ou seja, sua forma constitui-se de uma heterogeneidade, de uma recombinação e multiplicidade de estados pelos quais se passa não necessariamente de uma forma linear; b) essa *multiplicidade é qualitativa* e não quantitativa, uma vez que a percepção de sua passagem se dá a partir das sensações às quais se vincula; c) ela se dá a partir do *movimento* (dos fatos, objetos, indivíduos) dentro de uma determinada referência temporal e espacial; e d) é também algo *indivisível, substancial e absoluto*, uma vez que as mudanças é que compõem as sucessões de fatos, tornando-se mais sólidas que a fixidez do tempo efêmero (BERGSON, 2006, p. 12 - 18). A duração estaria, assim, fortemente vinculada à noção de memória, uma vez que provoca uma relativização da relação entre passado e presente: seria o presente, então, um plano dos movimentos pelos quais se desdobra o passado?

Há uma grande preocupação, por parte do filósofo, em compreender os limites entre o corpo e o “espírito”, ou matéria e memória, quando se pensa sobre a produção de imagens, representações, percepções e lembranças. É emblemática a passagem em que afirma que “se colocarmos a memória, isto é, uma sobrevivência das imagens passadas, estas imagens irão misturar-se constantemente à nossa percepção do presente, e poderão inclusive substituí-las” (BERGSON, 1999, p. 69). Assim, a partir do que se denomina uma “fenomenologia da memória” (BOSI, 1995, p. 42), o filósofo procura compreender como se dá a experiência consciente dos processos mnemônicos.

As ideias de Bergson, que vão ainda muito além do que foi aqui exposto, encontram ecos em diversas outras áreas de estudos. Sua teorização sobre a memória, no entanto, está bastante focada na perspectiva individual, sendo a experiência algo inerente à subjetividade. Um dos autores que procura realizar uma superação da noção individualizada de memória, desenvolvida pelos pensadores até então, é Halbwachs (2006). Esse sociólogo Francês, que foi aluno de Bergson, é tido hoje como um dos autores mais importantes para a questão da memória coletiva (RICOEUR, 2007, p. 130). Ele, que acaba por se opor a seu professor, principalmente em relação ao que ele chama de “subjetivismo bergsoniano” (HALBWACHS, 2006), segue uma linha mais estruturalista, inspirado pela obra de Durkheim (SANTOS, 2003, p. 37). Isto significa dizer que segue a perspectiva epistemológica que trata os “fatos sociais como coisas” que só podem ser compreendidas pelos fenômenos que a precedem (DURKHEIM, 2003). Ou seja, parte do princípio de que existem maneiras de “agir, pensar e sentir que apresentam a notável propriedade de existirem fora das consciências individuais” (p. 2). Sendo assim, considera que:

A memória coletiva contém as memórias individuais, mas não se confunde com elas - evolui segundo suas leis e, se às vezes determinadas lembranças individuais também a invadem, estas mudam de aparência a partir do momento em que são substituídas em um conjunto que não é mais uma consciência individual. (HALBWACHS, 2006, p. 71)

Ou seja, esse autor elaborou uma abordagem teórica que coloca o tema em um horizonte social, no qual a memória “pessoal” é perpassada pelas manifestações e narrativas produzidas pelo grupo no qual o indivíduo está inserido, ou seja, exteriores aos próprios sujeitos. Santos (2003, p. 47) elenca, de modo bastante didático, os principais pontos da teoria de Halbwachs:

- a) As memórias só podem ser pensadas em termos de convenções sociais, denominadas quadros sociais de memória;
- b) A abordagem a essas convenções se dá a partir do mundo empírico, observável, ou seja, distante das intenções do indivíduo;
- c) O passado que existe é apenas aquele que é reconstruído continuamente no presente.

Ressaltam-se, assim, alguns dos conceitos fundantes do pensamento elaborado por Halbwachs: os quadros sociais de memória, as interações e relações socialmente construídas com o tempo. Os quadros sociais da memória são representações coletivas, derivadas dos processos de socialização e interação dos indivíduos de um determinado grupo. Para Halbwachs (2006, p. 86) “os quadros coletivos da memória não conduzem a datas, a nomes e a fórmulas, eles representam correntes de pensamento e de experiência que reencontramos em nosso passado apenas porque ele foi atravessado por tudo isso”. É nesse sentido que vão constituindo-se as convenções sobre as quais alerta Santos (2003), uma vez que a visão estruturalista da qual se serve Halbwachs reconhece o papel da coerção e das instituições (familiares, religiosas, profissionais, etc.) na formação e consolidação das imagens que temos do passado. Dessa forma, Santos menciona, ao recuperar as ideias de Halbwachs, que:

(...) nós construímos nossas memórias como membros de grupos sociais determinados e que, neste processo, obrigatoriamente utilizamos as convenções sociais disponíveis a nós. Indivíduos não se lembram por eles mesmos, isto é, para lembrarem, eles necessitam da lembrança de outros indivíduos, para confirmarem ou negarem suas lembranças, que por sua vez estão localizadas em algum lugar específico no tempo e no espaço. (SANTOS, 1998, online)

É a partir da afirmativa de que as memórias coletivas só se podem constituir em um contexto social, no qual os membros de um grupo elaboram os acontecimentos e vivências dos quais participaram ou que tiveram acesso, que se pode observar a importância das interações sociais para as memórias coletivas. Nesse sentido, Halbwachs faz uma extensa problematização sobre o papel dos testemunhos e da recuperação de fatos passados para a identificação das memórias coletivas. Isso porque o autor vê nos depoimentos e nas narrativas dos “outros” (HALBWACHS, 2006, p. 38) – nossos pares ou atores sociais com os quais nos relacionamos direta e indiretamente –, um elemento fundante dos quadros sociais ou coletivos que foram mencionados anteriormente. Assim, o autor relata alguns exemplos elucidativos sobre essa questão, como a experiência de voltar a uma cidade já visitada, quando os espaços são percebidos a partir da vivência anterior, ou ainda quando locais antes despercebidos

passam a compor a paisagem no momento em que o viajante solitário lembra-se de ter lido ou ouvido falar sobre eles (p. 30).

Halbwachs reconhece ainda que a persistência da relação entre os indivíduos de um grupo é um fator relevante para a composição memorial de uma determinada coletividade. Essa característica é ilustrada a partir da conversa entre um professor e um ex-aluno seu. O aluno apresenta ao professor vívidas lembranças dos fatos que marcaram sua relação, relatando características detalhadas dos demais alunos e acontecimentos que marcaram o período em que conviveram. No entanto, o professor não tem a mesma facilidade para fazê-lo, uma vez que seu engajamento na relação com os alunos tinha um caráter funcional, ligado à sua atividade profissional naquele momento e, portanto, tinha um caráter efêmero. Ao conversar novamente com o aluno, quando tem acesso ao relato do outro, pode ocorrer a atualização de fatos que estão virtualmente presentes na história da qual fez parte. Nesse sentido, o autor esclarece sua posição sobre a relação entre memória individual e coletiva:

Será que por si só a memória individual, diante da memória coletiva, é uma condição necessária e suficiente da recordação e do reconhecimento das lembranças? De modo algum, pois se esta primeira lembrança foi suprimida, se não nos é mais possível reencontrá-la é porque há muito tempo não fazemos parte do grupo na memória do qual ela se mantinha. Para que a nossa memória se aproveite da memória dos outros, não basta que estes nos apresentem seu testemunho: também é preciso que ela não tenha deixado de concordar com as memórias deles e que existam muitos pontos de contato entre uma e outras para que a lembrança que nos fazem recordar venha a ser construída sobre uma base comum. (HALBWACHS, 2006, p. 39)

Tal afirmativa reforça a ideia de que os quadros sociais de memória são importantes para a constituição de memórias coletivas, bem como precisam ser mantidos e nutridos para que haja uma manutenção dos sentidos por eles circunscritos. Esse fato estabelece uma ligação entre as ideias de passado e presente, fundamentais para a memória, uma vez que o ato de recordar se dá no presente, e refere-se a acontecimentos do passado. Ou seja, trata-se de reconhecer que “Se o que vemos hoje toma lugar no quadro de referências de nossas lembranças antigas, inversamente essas lembranças se adaptam ao conjunto de nossas percepções do presente” (HALBWACHS, 2006, p. 29). Não se trata de pensar a memória como algo marcado em um bloco de cera, como propunha a visão platônica, mas sim algo que atravessa nossas experiências individuais e coletivas e atualiza-se com as concepções desenvolvidas no presente. Para que haja a manutenção dos conceitos que perpassam as memórias coletivas é preciso, portanto, que as representações e percepções sociais do tempo e

do espaço encontrem semelhanças no interior dos grupos. É com essa consciência que Halbwachs (2006) resalta a importância de compreender o papel desses dois elementos para as memórias coletivas. Isso principalmente pelo fato de que “não há uma memória universal, toda memória coletiva está sempre ancorada no suporte de um grupo delimitado no tempo e no espaço” (p. 106).

Na perspectiva do autor que se tornou a primeira referência para o estudo das memórias coletivas, existem representações coletivas do tempo que estão ligadas às convenções e costumes do grupo (HALBWACHS, 2006, p. 113). Ou seja, é a partir dos padrões que guiam as comemorações e a dinâmica de um determinado grupo que emerge a noção coletiva do tempo. Paralelamente a esse “tempo coletivo”, Halbwachs (p. 14) reconhece ainda a existência de uma duração – nos moldes bergsonianos –, referindo-se àquilo que se processa na consciência individual. Há, portanto, um jogo entre as dimensões subjetivas e coletivas diante da elaboração da memória. O autor destaca a dinâmica desse jogo ao afirmar que:

Quando dizemos que um indivíduo recorre à memória do grupo, devemos entender que essa ajuda não implica na presença real de um ou mais de seus membros. De fato, continuo a sofrer influência de uma sociedade mesmo que dela tenha me afastado – basta que eu carregue comigo em meu espírito tudo o que me permite estar à altura de me postar no ponto de vista de seus membros, de me envolver em seu ambiente e em seu próprio tempo, e me sentir no coração do grupo. (HALBWACHS, 2006, p. 146)

O tempo coletivo, assim, está fortemente ligado ao sentimento de pertencimento e identidade. Os marcos que circundam os fatos (HALBWACHS, 2006, p. 125) precisam ser constantemente atualizados a partir de comemorações e monumentos que contribuam para a manutenção da memória do grupo, proporcionando estabilidade aos acontecimentos. O tempo, desta forma, “só é real na medida em que tem um conteúdo, ou seja, na medida em que oferece ao pensamento uma matéria e acontecimentos”. (p. 156)

Nesse ponto o autor destaca um conceito-chave desta pesquisa, o de acontecimento. Ao aproximar da abordagem estrutural, Halbwachs (2006) comenta que o fator que contribui para a incorporação de um determinado acontecimento à memória de um grupo são suas repercussões. Isso porque é através da dimensão adquirida pelo evento, bem como pelo modo como ele atinge uma coletividade que se estabelecerá sua sobrevivência no imaginário do grupo. Cada coletividade, no entanto, se manifesta em relação ao acontecimento à sua maneira e o traduz em sua linguagem, interpretando-o, e atribuindo-lhe diferentes sentidos.

Outro fator atrelado a esse processo é o espaço ao qual se vincula o grupo, uma vez que também ele atua na representação que se constitui em relação ao acontecimento. Isso porque “nosso ambiente material traz ao mesmo tempo a nossa marca e a dos outros” (p. 157), ou seja, está fortemente ligado à identidade do grupo.

Assim o espaço, associado às ideias de tempo e acontecimento, forma um “contexto fixo em que o grupo encontra suas lembranças” (p. 188). Há tanto uma intervenção da coletividade sobre o espaço quanto uma marca dele na constituição do grupo. Ou seja, quando inseridos em um determinado contexto, um grupo o molda à sua imagem, mas ao mesmo tempo se dobra e se adapta a coisas materiais que a ela resistem (p. 159). Dessa forma, um mesmo acontecimento pode adquirir diferentes sentidos e ser representado de modos bastante distintos dependendo do ambiente no qual é lembrado – tanto no instante de sua ocorrência quanto no processo de atualização.

No campo da história, entretanto, surgem críticas à visão de Halbwachs, sobretudo no que diz respeito ao posicionamento um tanto quanto generalista e homogeneizante na defesa de sua tese. Pollak, autor que destaca os processos de disputas, conflitos e competições inerentes à construção da memória social, afirma que:

Numa perspectiva construtivista, não se trata mais de lidar com os fatos sociais como coisas [preceito básico da sociologia durkheimiana da qual Halbwachs é devedor], mas de analisar como os fatos sociais se tornam coisas. Como e por quem eles são solidificados e dotados de duração e estabilidade. Aplicada à memória coletiva, essa abordagem irá se interessar, portanto, pelos processos e atores que intervêm no trabalho de constituição e de formalização das memórias. . (...) Ao contrário de Maurice Halbwachs, ela acentua o caráter destruidor, uniformizador e opressor da memória coletiva nacional. Por outro lado, essas memórias subterrâneas que prosseguem seu trabalho de subversão no silêncio e de maneira quase imperceptível afloram em momentos de crise em sobressaltos bruscos e exacerbados. A memória entra em disputa. Os objetos de pesquisa são escolhidos de preferência onde existe conflito e competição entre memórias concorrentes. (POLLAK, 1989, p. 4)

Apresentam-se, dessa forma, novos elementos que precisam ser considerados na análise de um fenômeno social que pressupõe a elaboração coletiva da memória. Além disso, é preciso atentar para o fato de que as disputas de sentido colocadas por Pollak se dão em situações de interação. A principal ressalva em relação à teoria de Halbwachs – representante da teoria cultural sobre a memória – reside no fato de que ela não se posiciona criticamente em relação às interações das quais emergem as memórias coletivas. Para Pollak estas são também sinônimas, em diversos momentos, do constrangimento e ocultação de visões dissonantes. Ao falar de uma memória coletiva, Halbwachs acaba direcionando seu conceito para uma ideia de homogeneidade, que se pretende evitar aqui através do uso do conceito de

memórias coletivas, no plural. Entretanto, considera-se que esse fato não inviabiliza a referência à obra de Halbwachs como uma das mais relevantes para o estudo das dinâmicas mnemônicas coletivas, principalmente por suas contribuições anteriormente apresentadas.

Assim, surge também a contribuição de Marc Bloch, que trabalha a importância da memória (BLOCH, 2001, p. 85), e dos aspectos comunicacionais nela envolvidos. O autor vê, no papel da testemunha, do depoimento, e de suas formas de registro e conservação, um dos principais aspectos da discussão sobre a memória. O trabalho do historiador é central nesse processo, uma vez que é ele o profissional que se esforça para compreender e selecionar os traços da “realidade” que contribuem para o entendimento de uma determinada época ou acontecimento. A análise dos depoimentos, bem como a visão crítica e distanciada sobre eles, está presente no ofício do historiador. Está na dinamicidade e nas mudanças interpretativas sobre o passado, que se dão no contexto do presente, o real valor da história, e não apenas nos documentos que a “registram”.

Nesse sentido vale ressaltar que existem discussões sobre as especificidades de se pensar a memória historicamente e culturalmente, principalmente em função das diferenças conceituais com as quais os campos operam. No entanto, se pode indicar aproximações e complementariedades na forma de explicar os fenômenos. Assim, é preciso recorrer aos escritos historiográficos para que se possa situar as relações culturais de uma determinada época e agrupamento social. A visão de alguns autores, porém, aponta a separação entre os dois campos.

Porque afetiva e mágica, a memória não se acomoda a detalhes que a história confirma: ela se alimenta de lembranças vagas, telescópicas, globais ou flutuantes, particulares ou simbólicas, sensível e todas as transferências, cenas, censuras ou projeções. A história, porque operação intelectual e laicizante, demanda análise e discurso crítico. (NORA, 1993, p. 9)

Há, no entanto, um movimento que busca justamente o oposto: olhar para suas relações de complementariedade (BLOCH, 2001; RICOEUR, 2007). É nesta perspectiva que se passa a dar atenção aos aspectos coletivos implicados na memória. Isso porque se torna necessário identificar que traços do contexto histórico e social dos indivíduos, bem como das relações entre os membros de um determinado grupo, contribuem ou intervêm na forma como os fatos são recordados ou representados. Seriam os documentos ou os relatos orais fontes relevantes para a história e a memória? Esta dualidade já podia ser encontrada no pensamento divergente de Heródoto e Tucídides, como visto inicialmente, o que destaca mais uma vez as dificuldades teóricas encontradas neste campo.

Porém, na pesquisa aqui relatada defende-se que sim, a memória e a história caminham juntas e oferecem suporte uma à outra, tal como destaca Benjamin, ao defender que “Articular historicamente o passado não significa conhecê-lo como ele de fato foi. Significa apropriar-se de uma reminiscência, tal como ela relampeja no momento de um perigo” (BENJAMIN, 1996, p. 224). Este autor será retomado mais adiante quando for discutida a fundo a relevância da experiência e da narratividade para a manifestação das memórias coletivas. É fundamental, neste momento, destacar que em Benjamin há uma oposição, dentro de uma percepção não apenas cultural da memória, ao pensamento que supervaloriza tanto a essencialização da memória, bem como sua extrema dependência do passado. Sugere-se que as experiências do presente, e não só as já vividas, influem na maneira como a atividade memorial se processava. Há, para ele, o que se pode chamar de memórias voluntárias e involuntárias (expressões que surgem a partir de seus estudos sobre a obra literária de Proust), sendo as últimas aquelas que se ligam às afetividades e espontaneidades que fazem parte do ato de recordar. Assim, diferentes estímulos do presente, bem como aqueles já experienciados, atuam na elaboração despropositada que temos de acontecimentos, pessoas e coisas.

Em relação aos objetos estudados nesta pesquisa, pode-se dizer que a dimensão cultural, histórica e filosófica das memórias coletivas está intrinsecamente ligada ao modo como os atores sociais se manifestam em relação ao acontecimento de 11 de setembro. Isto porque, como será dito e exemplificado mais adiante, os contextos de sua produção, sejam eles sociais ou tecnológicos, acabam tanto potencializando quanto limitando certos aspectos que circundam os processos memoriais. Convenções sociais, linguagens e sentimentos atrelados aos acontecimentos, associados às interações que ocorrem no microblog e em especiais multimídia, revelam facetas sobre a forma como o passado – que, como foi salientado, é vivo e perpassado por experiências do presente e expectativas relativas ao futuro – atualiza-se, bem como quais “processos e atores que intervêm no trabalho de constituição e de formalização das memórias” (POLLAK, 1989, p. 4).

Percebe-se, assim, que existe uma multiplicidade de formas de tratar sobre o tema da memória. E tal exercício exige que sejam, a todo instante, problematizados as questões do tempo, espaço, presente, passado e futuro. Até o momento os esforços foram concentrados na evidenciação de uma postura cultural em relação ao tema da memória. No entanto, nota-se que em diversos autores, tais como Bergson e Benjamin, as implicações psíquicas e cognitivas também estão colocadas. Assim, não se pode deixar de mencionar de que modo percebem-se os aspectos cognitivos das memórias coletivas. Isso porque, apesar de tratar-se

aqui mais detidamente de relações sociais percebidas nas manifestações memoriais coletivas, assume-se também que o indivíduo e as interações que estabelece com os artefatos tecnológicos integram as manifestações de memórias coletivas.

1.2 A COGNIÇÃO: OUTROS ELEMENTOS PARA A ANÁLISE DA MEMÓRIA

No campo teórico da cognição, psicologia e biologia, diferentes classificações e categorizações são utilizadas com o objetivo de sistematizar o estudo da memória, sobretudo individual (IZQUIERDO, 2009; FOSTER, 2011). No entanto, novos estudos vêm trazendo possibilidades de analisar como a cognição se envolve também nas dinâmicas coletivas, ou mesmo nas implicações trazidas por artefatos tecnológicos a esse processo (BEIM, 2007). É o caso da cognição distribuída, que vai além da perspectiva que vê a área de pesquisa apenas a partir dos processos envolvidos na memória, tomada de decisões, inferências, raciocínio e aprendizados, passando para a constatação de que existem outros entes, sobretudo externos ao indivíduo, envolvidos em tais dinâmicas. (HUTCHINS, 2000). É esta dinâmica que será trabalhada nesta seção, destacando-se as contribuições que a área da cognição pode trazer para o estudo sociológico da cultura (DIMAGGIO, 1997).

Começa-se a exposição a partir da vertente mais clássica, que contribui sobremaneira para a compreensão da memória enquanto um fenômeno ligado às funções cognitivas. Trabalha-se, nesse sentido, com diferentes “tipos de memória”, que seriam a memória episódica, semântica ou processual (IZQUIERDO, 2009; FOSTER, 2011). A primeira (episódica) diz respeito a um evento específico vivido pelo indivíduo, sendo ela responsável pela retenção de informações sobre o contexto em que foi adquirida. Já a segunda (semântica) refere-se à relação estabelecida entre o indivíduo e as coisas do mundo, como a ação de ler e compreender os códigos presentes no mundo, por exemplo. Já a última (processual) está vinculada às habilidades sensoriais e motoras do indivíduo, como aquela desenvolvida ao andar de bicicleta.

Em relação à permanência dos fatos na memória, pode-se falar em uma memória de curto ou de longo prazo. Izquierdo (2009, p. 22) relata que a memória de curto prazo, aquela que não permanece por muito tempo, poderia ser compreendida como uma “memória de trabalho”, ou seja, aquela que precisa permanecer ativa quando da realização de uma determinada tarefa, mas que logo se esvai para dar lugar a novas informações. Já a de longo prazo seria aquela que pode permanecer por muitos anos no consciente do indivíduo, sendo

por isso remota e reativada a partir de certos estímulos exteriores. Está em jogo, portanto, a capacidade mnemônica individual, centrada nas limitações físicas do corpo.

Dentro dessa perspectiva, os autores alertam para o fato de que as emoções e os estados psicológicos também atuam em tais processos cognitivos. Da mesma forma se coloca Damásio (2009, p. 189), pesquisador da área de neurociências. Ele aponta para o fato de que as emoções – aspectos biológicos, regidos por “mapas neurais” do cérebro – se manifestam na forma de sentimentos quando esses estímulos estabelecem estados e imagens mentais a respeito de um determinado fenômeno. Assim, o cientista revela que a cognição, ou os “fluxos de conteúdos mentais” (p. 73) em sua definição, atuam também na memória emocional dos indivíduos que, sensibilizados por uma determinada experiência, elaboram imagens mentais que passam por diferentes processos mnemônicos (de curto ou longo prazo).

Na nossa experiência passada a aprendizagem vem associando emoções e pensamentos numa rede que funciona em duas direções. Certos pensamentos evocam certas emoções e certas emoções evocam certos pensamentos. Os planos cognitivos e emocionais estão ligados constantemente por essas interações. (DAMASIO, 2009, p. 79)

Desta forma o autor concentra-se, sobretudo, nos aspectos emocionais que atuam sobre a memória, algo vital para o estudo que aqui se empreende. O acontecimento de 11 de setembro de 2001 foi amplamente divulgado e assimilado por atores sociais no mundo todo pela via das emoções e dos sentimentos que delas derivam. A experiência do acontecimento, seja ela direta ou indireta, envolve a capacidade de lidar: a) com a morte de quase três mil pessoas nos atentados – transmitidos ao vivo pela televisão – que ocorreram naquele dia; b) com as imagens mentais já formuladas a respeito dos atores envolvidos, sobretudo árabes e americanos; e c) com parâmetros concretos sobre os assuntos e expressões utilizadas nas manifestações observadas nos conteúdos midiáticos analisados.

Nesta linha de pensamento Damásio coloca outro ponto importante, bastante enfatizado também por DiMaggio (1997), que está em apontar as questões individuais e cognitivas que incidem na memória coletiva. Uma chave do argumento de Damásio está na evidenciação, a partir de experimentos, de que indivíduos com deficiências neurológicas adquiridas muitas vezes perdem a capacidade de seguir padrões comportamentais e convenções socialmente estabelecidas, que antes do trauma faziam parte de seus repertórios. Ou seja, o impacto em aspectos emocionais atrelados aos mapas neurais de alguns indivíduos lança as bases para que

se entenda que não é possível descartar os processos mentais envolvidos na elaboração de memórias coletivas.

DiMaggio (1997), sociólogo americano responsável por uma revisão teórica bastante vasta acerca da cultura e da cognição, afirma que é necessário que não se pense na relação de ambas como uma forma de “psicologizar” a cultura, mas sim de

(...) lançar as fundações para a visão sobre a cultura como algo que trabalha através das interações de estruturas cognitivas compartilhadas e fenômenos culturais supra-individuais (materiais culturais, mensagens midiáticas ou conversações por exemplo) que ativam aquelas estruturas em variados níveis. (DIMAGGIO, 1997, online, tradução nossa)⁶

A cultura tomada como uma entidade supra-individual, algo além do indivíduo, mas que não pode ser tangibilizado sem ele, reforça a postura analítica do autor, ampliada por Beim (2007). Este autor vê também nos artefatos tecnológicos uma dimensão supra-individual dos processos memoriais. Porém, não se deve deduzir que tal pensamento esteja afinado com a perspectiva estruturalista durkheimniana, sugerindo que os “fatos sociais sejam tomados como coisa [externas ao homem]”. Posições deste gênero, segundo o autor, levam à ideia de que a cultura é algo latente, passível de variações contextuais sim, mas não independente das dimensões cognitivas envolvidas na formulação de ideias acerca dos fenômenos e relações sociais. (DIMAGGIO, 1997, p. 265). Esta posição é exemplificada, por exemplo, quando o sociólogo comenta sobre a crença na veracidade e precisão de imagens, elaboradas sobre fatos experienciados pelos indivíduos. Essas experiências podem ocorrer diretamente – através da vivência do momento –, ou indiretamente – através do relato de outros. Assim, as imagens resultantes dessas experiências não se dão apenas pelo que está fora do indivíduo, mas por elementos que vão além dele próprio. Isso porque “nossa cabeça está repleta de imagens, opiniões e informação, não rotuladas como tendo valor verdadeiro, para o qual somos inclinadas a atribuir exatidão e plausibilidade” (p. 267).

De forma semelhante posicionam-se os estudos cognitivos sobre a memória, os quais “revelam que as informações (incluindo informações falsas) passam pela memória sem serem ‘rotuladas’ à fonte ou credibilidade, e que a inferência ativa para identificar as fontes de informação é necessária quando são recordadas.” (JOHNSON, HASHTROUDI E LINDSAY, 1993; DIMAGGIO, 1997, p. 267). As definições sobre quais características são verdadeiras ou falsas

⁶ Tradução da autora para: “[...] lay a foundation for a view of culture as working through the interaction of shared cognitive structures and supra- individual cultural phenomena (material culture, media messages, or conversation, for example) that activate those structures to varying degrees” (DIMAGGIO, 1997, online).

em relação a um determinado acontecimento, portanto, não vêm prontas ao indivíduo, mas sim são elaboradas juntamente com concepções pertencentes a seu repertório.

Desta forma, DiMaggio afirma que a memória não é algo estável. Diferentes aspectos cognitivos estão implicados a ela, como o engajamento, a atenção, as emoções, a relação com os acontecimentos, e os aspectos semânticos envolvidos na comunicação. (D'ANDRADE, 1995 apud DIMAGGIO, 1997, p. 270 - 73). Estas questões são fundamentais para a compreensão do acontecimento que marcou os dez anos do dia 11 de setembro de 2001. Nesse sentido pode-se falar de pesquisas focadas, por exemplo, no modo como personalidades e acontecimentos (FINE, 1996; GRISWOLD, 1986; LANG & LANG, 1988 apud DIMAGGIO, 1997, p. 275) são vistos distintamente por diferentes grupos que compartilharam determinada experiência, principalmente focando os conflitos que assim emergem (MEYER, 1986 apud DIMAGGIO, 1997, p. 273).

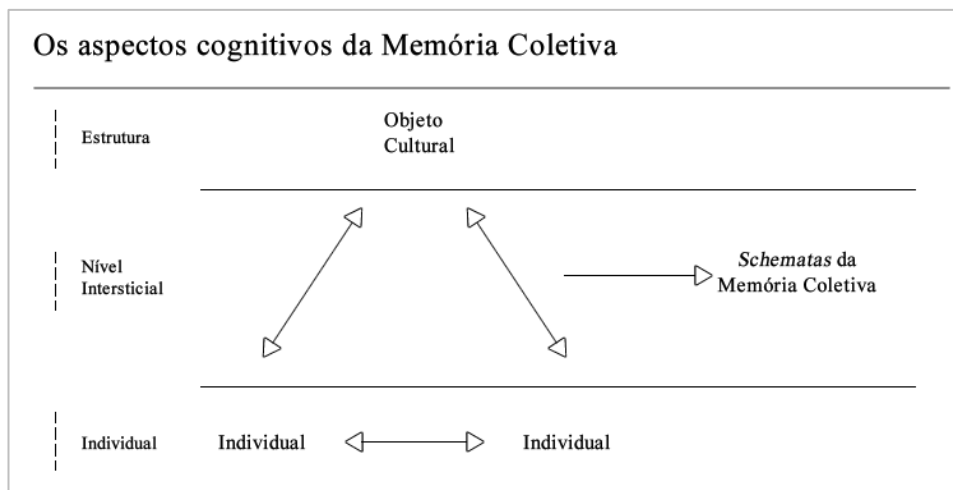
As propostas teóricas desenvolvidas por DiMaggio (1997) estão amplamente calcadas na ideia de *schematas*, definidas “tanto como representações do conhecimento quanto mecanismos processadores de informações. [E assim], como representações eles vinculam imagens de objetos e as relações entre eles” (p. 269) Portanto, pode-se afirmar que os *schematas* estão relacionados à organização e sistematização que os indivíduos e coletividades estabelecem em relação ao mundo e, nesse caso, também de acontecimentos como os de 11 de setembro de 2001. Desta forma, pode-se afirmar que “grandes mudanças culturais devem ser causadas em grandes escalas, relativamente simultâneas, de mudanças de enquadramentos por muitos atores interdependentes”. (p. 280) É preciso, portanto, que se estabeleçam enquadramentos que perpassem os *schematas* já estabelecidos, bem como os demais esquemas com os quais os atores sociais têm contato a partir de diferentes coletividades, para que se estabeleçam formas relativamente estáveis de abordar um fato experienciando no passado.

Ainda neste sentido encontra-se a proposta teórica de Beim (2007). Ao propor uma visão cognitiva sobre a memória coletiva, o autor enfatiza a questão dos “*collective memory schematas*” (p. 8), que seriam “Estruturas de conhecimento que representam objetos ou eventos e proporcionam noções básicas sobre suas características, relações e vínculos a partir de situações em que informações estão incompletas” (DIMAGGIO, 1997, p. 269, tradução nossa; BEIM, 2007, p. 7)⁷. Assim, o autor elabora um referencial analítico sobre as

⁷ Tradução para “knowledge structures that represent objects or events and provide default assumptions about their characteristics, relationships, and entailments under conditions of incomplete information” .

manifestações de memórias coletivas, destacando o papel da relação de três aspectos fundamentais: 1) os objetos de memória de natureza institucional (produtos culturais e lugares de memória, como museus, monumentos, filmes, etc), 2) os *schematas*, descritos anteriormente e 3) as interações sociais. A partir desta tríade, cujos elementos são interdependentes e acessíveis empiricamente, Beim (2007, p. 21) sugere que as investigações em torno deste assunto levem em conta a sensibilização das origens dos objetos de memórias coletivas e como eles afetam a produção de seus *schematas*. Na Figura 1 pode-se encontrar a esquematização do pensamento do autor.

Figura 1- Modelo cultural e cognitivo de memórias coletivas



Fonte: Beim (2007, p. 19, tradução nossa)

Assim, pode-se dizer que as memórias coletivas estão atreladas a *schematas*, que, compostos pelas interações dos indivíduos a eles atrelados, têm suas representações compartilhadas e afetadas também através de objetos culturais. Nas palavras de Beim:

Os *schematas* são criados quando agentes individuais interagem entre si através de objetos institucionalizados da memória coletiva. Dependendo da força e frequência das interações, e da saliência e nível de institucionalização do objeto, as interações produzem *schematas* que limitam e potencializam o modo como grupos atribuem sentidos a acontecimentos históricos. (BEIM, 2007, p. 19, tradução nossa)⁸

Ocorre, dessa forma, a elaboração de um contexto memorial, do qual fazem parte tanto os atores envolvidos no processo de interação, as noções que guardam sobre os acontecimentos ou fenômenos e os meios de produção a partir dos quais elaboram memórias

⁸ Tradução da autora para: “The schemata are created when individual agents interact with each other among existing institutionalized collective memory objects. Depending on the strength and frequency of the interaction, and the saliency and level of institutionalization of the object, the interaction produces schemata that constrain and enable how groups give meaning to historical events” (BEIM, 2007, p. 19)

coletivamente. Tais memórias não podem ser reificadas, como defende Beim (2007), mas sim percebidas através das interações e marcas linguísticas deixadas pelos interagentes. Essa noção é fundamental para a compreensão das manifestações observadas durante o trabalho empírico da pesquisa aqui relatada, uma vez que não é possível acessar “as memórias coletivas”, mas sim seus traços e características a partir das manifestações dos atores sociais. E, neste momento, retoma-se o papel dos artefatos e objetos memoriais, uma vez que as restrições e possibilidades comunicativas por eles potencializadas atuam também no conteúdo que emerge das dinâmicas memoriais.

Avançando nas implicações cognitivas para as memórias coletivas, vale ressaltar ainda outros aspectos identitários e emocionais implicados nas interações. Brown e Kulik (1977), pesquisadores da área da psicologia social, a partir da realização de experimentos, buscam compreender como as “*flashbulb memories*”, (memórias de lampejo) se desenvolvem em atores sociais derivados de diferentes contextos relativamente a acontecimentos amplamente divulgados, como o assassinato de John Kennedy (em 1963), de Martin Luther King (1968). *Flashbulb memories*, de acordo com os autores, referem-se a:

[...] memórias derivadas de circunstâncias nas quais um indivíduo teve contato com um evento muito surpreendente e com conseqüências (que despertam emoções). Ouvir a notícia da morte do presidente John Kennedy é o exemplo prototípico. Quase todos [que experienciaram o acontecimento direta ou indiretamente] podem lembrar, com uma percepção bastante clara, onde estavam quando ouviram sobre o assassinato, o que estavam fazendo, quem os disse, o que aconteceu imediatamente depois, como se sentiram a respeito, e também outras questões concomitantemente idiossincráticas e muitas vezes triviais. (BROWN E KULIK, 1977, p. 71, tradução nossa)⁹

Esta definição, aliás, é central para a identificação do modo como se manifestam as memórias coletivas sobre os eventos de 11 de setembro de 2001. Foi possível identificar, inclusive, relatos e narrativas que expressam justamente o que os interagentes estavam fazendo, como ficaram sabendo do acontecimento em questão, sendo este o foco principal de muitos especiais multimídia sobre as celebrações dos dez anos do 11 de setembro de 2001, como o do jornal on-line Nova Iorque Times¹⁰ e do portal Terra Networks¹¹. Essa estratégia,

⁹ Tradução da autora para: “[...] are memories for the circumstances in which one first learned of a very surprising and consequential (or emotionally arousing) event. Hearing the news that President John Kennedy had been shot is the prototype case. Almost everyone can remember, with an almost perceptual clarity, where he was when he heard, what he was doing at the time, who told him, what was the immediate aftermath, how he felt about it, and also one or more totally idiosyncratic and often trivial concomitants.” (BROWN E KULIK, 1977, p. 71)

¹⁰ Disponível em: <http://www.nytimes.com/interactive/2011/09/08/us/sept-11-reckoning/where-were-you-september-11-map.html>. Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

que visa aproveitar a característica cognitiva dos atores sociais para a geração de audiência para os veículos de comunicação, também foi utilizada por jornais norte-americanos em 1973 – durante as celebrações acerca dos 10 anos do assassinado de John Kennedy –, de acordo com Brown e Kulik.

Os autores apontam ainda uma série de aspectos cognitivos implicados em tal fenômeno, que assim como relatado sobre as memórias coletivas e individuais de maneira mais ampla, não correspondem exatamente ao fato em si. Isso porque estão ligadas ao modo como o indivíduo o apreende, qual a atenção dada ao acontecimento, em que medida ele provocou surpresa ou trauma, de que modo o ator social identifica-se com os grupos afetados, etc. Por esse motivo revela-se que a denominação “*flashbulb memories*”, está relacionada à surpresa gerada por um determinado acontecimento. Mas, não pode ser comparada ao efeito do *flash* de uma máquina fotográfica, por exemplo, que fixa a imagem daquilo que registra. A memória de lampejo está longe de ser como a imagem fotográfica “elas é indiscriminada e incompleta”. (BROWN E KULIK, 1977, p. 75, tradução nossa)¹². Isso remete novamente à discussão travada na perspectiva cultural, filosófica e histórica sobre a memória, por questionar a presentificação do passado tal como ele aconteceu. Sugere-se que boa parcela de imaginação e outras informações que passam a fazer parte do repertório dos atores sociais mesclam-se com a imagem elaborada, individual ou coletivamente, a respeito de um fenômeno passado.

Para Brown e Kulik (1977, p. 85) o “ensaio” sobre os acontecimentos – discussões e a socialização do sentido atribuído a eles – são vitais para sua elaboração e incorporação na forma de memórias de lampejo. Rituais, celebrações (CONNERTON, 2007) e o desenvolvimento de lugares de memória (NORA, 1993) são centrais nesse caso, pois evocam acontecimentos com periodicidade e constância. No próprio caso aqui analisado pode-se destacar que o fato de haverem, desde 2006, memes e manifestações diversas no Twitter (ZAGO, 2007) a cada aniversário do acontecimento de 11 de setembro de 2001, corrobora também para esses processos mnemônicos. De acordo com Norman (1976, p. 101) essas manifestações não ocorrem apenas verbalmente, mas também através de modalidades sensoriais, tais como as “ações, sons, cenas visuais, gostos, cheiros” que marcaram as circunstâncias em que se teve contato com o acontecimento.

¹¹ Disponível em: <http://www.terra.com.br/noticias/infograficos/dez-anos-11-de-setembro/twitter.htm>. Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

¹² Tradução da autora para: “[...] only somewhat indiscriminate and is very far from complete” (BROWN E KULIK, 1977, p. 75).

Os pesquisadores apontam, indo em direção do que afirmam Beim e DiMaggio, que artefatos e objetos culturais desempenham também um papel nas dinâmicas memoriais. Isso porque, de certa forma, fazem a manutenção de informações sobre acontecimentos que, antes da escrita e dos processos de impressão, ficava majoritariamente atrelada às funções mentais e orais dos indivíduos. Ou seja, pode-se recorrer a informações sobre os fatos através de registros em livros, revistas, jornais e contemporaneamente sites na internet. No entanto, o que continua a diferenciar as *flashbulb memories* nesse aspecto é que não se pode ter acesso, através destes artefatos, às circunstâncias individuais, e sentimentos sociais, desenvolvidos no momento em que há a experiência e o contato com o acontecimento (BROWN E KULIK, 1977, p. 97). Os próprios autores comentam que as técnicas de filmagem e transmissão “ao vivo”, cada vez mais presentes em eventos surpreendentes – como foi o caso da colisão dos aviões com as Torres Gêmeas do World Trade Center na manhã de 11 de setembro de 2001, complexificam este posicionamento. O registro relativo ao contexto de produção das informações passa a guardar também características da espontaneidade tanto da audiência quanto, por exemplo, dos jornalistas que preparam e reportam os acontecimentos. No entanto, é preciso salientar, nem os artefatos e nem mesmo a mente humana conseguem guardar todos os aspectos – como o tempo, o espaço e as consequências das circunstâncias dos acontecimentos (p. 98) –, uma vez que isso depende dos processos cognitivos e sociais, vivos e mutáveis.

Viu-se aqui, portanto, que diferentes olhares são lançados sobre as questões cognitivas atreladas às memórias individuais e coletivas, ressaltando-se a ideia de uma dimensão supra-individual (DIMAGGIO, 1997) como chave para a integração das perspectivas cognitivas e culturais a respeito da memória. Ressaltam-se principalmente as contribuições do conceito de cognição distribuída (NORMAN, 1993; HUTCHINS, 2000), que desloca o foco do tema apenas para aspectos psíquicos e amplia-os para as dimensões culturais e materiais envolvidas, sobretudo, nas dinâmicas memoriais. Buscar-se-á, assim, no próximo capítulo explicitar abordagens centradas em estudos comunicacionais e informacionais que, assim como nós, procuram compreender a relação dos artefatos técnicos, as práticas interacionais e cognitivas voltando o foco para o tema da memória.

1.3 ABORDAGENS APLICADAS AOS ESTUDOS COMUNICACIONAIS E INFORMACIONAIS

Os campos de estudos da comunicação e da informação – de forma geral – se preocupam de modos diferentes, porém complementares em relação ao tema. Assim, pode-se dizer que, no contexto da informação, a memória está fundamentalmente ligada à ação de recuperar, preservar e registrar conteúdos e materiais diversos. Assim, a “memória, para essa área, está relacionada especialmente aos mecanismos externos ou físicos de representação e de registro do conhecimento humano” (MONTEIRO E CARELLI, 2007, p. 5). Do ponto de vista da comunicação, as narrativas e interações constituídas a partir de manifestações mnemônicas são os grandes focos de estudo. A abordagem de muitos estudos dessa área está, por exemplo, em compreender os “*processos, mecanismos e rituais de produção de sentidos* relacionados aos *meios de comunicação* e ao seu papel na constituição dos sujeitos e da memória social” (RIBEIRO E FERREIRA, 2007, p. 7). Tais perspectivas são fundamentais para esta investigação, já que se propõe a articulação dessas duas dimensões analíticas, bem como a identificação de seus desdobramentos e implicações à luz do acontecimento que mobilizou a comunicação na web e outros meios de comunicação: o aniversário de dez anos dos atentados de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos.

Neste panorama é possível evidenciar que ambos os campos referem-se de alguma forma aos artefatos, sejam aqueles nos quais são “arquivados” e organizados os fatos e suas memórias (especialmente na área da informação) ou aqueles utilizados para a difusão e elaboração delas a partir das interações mediadas (principalmente quando se trata dos estudos acerca dos meios de comunicação). Assim, além de pensar sobre as diferentes perspectivas teóricas acerca do tema da memória, e mais especificamente de sua dimensão cultural e cognitiva, vale também refletir sobre seus suportes e artifícios¹³, sobretudo considerando-se como os campos das ciências da comunicação e da informação vêm trabalhando sobre a questão. Isso porque, ao pensar sobre a memória é preciso compreender o papel exercido também pelos meios e tecnologias que lhe dão suporte e atuam em seu processo. Como se viu, a cognição das memórias coletivas leva também em conta os objetos culturais que agem nas interações e manifestações sociais (BEIM, 2007) relativas ao passado.

¹³ Optou-se pela utilização do termo “artifício” porque ele remete tanto ao “processo ou meio através do qual se obtém um artefato” quanto ao sentido de simulação, de engenhosidade (HOUAISS, 2004). Acredita-se que essas acepções do conceito auxiliam no entendimento sobre as dinâmicas memoriais, uma vez que elas também contribuem para o sentido de que um determinado fato adquire no presente.

De fato, a pura e simples conservação do passado, mesmo através de artefatos complexos, não garante que a memória continue viva. É preciso manifestá-la e atualizá-la através da expressão de seu conteúdo. Além disso, é preciso lembrar, conforme Flusser (2007, p. 89) colocou, que a comunicação humana é um processo artificial, baseado em artifícios, descobertas, ferramentas e instrumentos. As memórias coletivas também se valem desses aspectos para atualizar os acontecimentos e fenômenos a que se referem. Do ponto de vista das ciências da informação, os conceitos de arquivo, documento e museu - instituições de memória (DODEBEI, 1997) - são responsáveis tanto por sua manutenção quanto disseminação. A filosofia de Derrida (2001), através de sua obra “Mal de Arquivo” reflete, em certo sentido, acerca da artificialidade ou da característica protética (p. 31) dessas instituições. Para o autor, o arquivo, apesar de ser instituidor e constituidor (p. 17), surge da pulsão da morte – do medo que se tem de perder, esquecer – e por isso tem “lugar em lugar da falta originária e estrutural da chamada memória” (p. 22). Ou seja, o arquivo surge como um elemento artificial, ou uma prótese, que “tanto produz quanto registra o evento” (p. 29). Vê-se, assim, um processo de anamnese, esforço de recordação no sentido aristotélico, com a antecipação daquilo que um dia será passado, ou mesmo o colecionamento do que passou e que se teme esquecer.

Em ambas as perspectivas – comunicacional e informacional – apresenta-se também a preocupação com a linguagem e suas tecnologias. Estas atuam tanto no modo como os atores sociais elaboram socialmente suas lembranças quanto sobre como são elaboradas. Dado que as linguagens merecem destaque tanto nos processos de manifestação e atualização, e aqui se destaca, sobretudo, seu papel no compartilhamento de memórias, coloca-se que suas dimensões orais e escritas podem ser o ponto de partida para se compreender os movimentos da memória, e ainda a possibilidade do esquecimento. Como se viu até o momento, a memória está fortemente vinculada aos processos baseados em linguagens, que são o compartilhamento de experiências, a interação social e a narração dos fatos. Segundo Smolka (2000, p. 187):

A possibilidade de falar das experiências, de trabalhar as lembranças de uma forma discursiva, é também a possibilidade de dar às imagens e recordações embaçadas, confusas, dinâmicas, fluídas, fragmentadas, certa organização e estabilidade. Assim, a linguagem não é apenas instrumental na (re)construção das lembranças; ela é constitutiva da memória, em suas possibilidades e seus limites, em seus múltiplos sentidos, e é fundamental na construção da história.

Nesse sentido as linguagens comunicacionais, e suas tecnologias, também atribuem sentidos ao trazerem diferentes potencialidades e possibilidades de expressão. Além disso, a

linguagem é uma construção social que antecede a existência dos indivíduos, mas que é por eles também modificada e apropriada de modo que atenda às necessidades expressivas de uma coletividade (SANTOS, 1998).

Assim, técnicas de arquivamento, documentação e preservação dos registros e informações que materializam a memória tornaram-se possíveis a partir da invenção da escrita, que é quando se começa a trabalhar com a “história oficial” dos documentos. No entanto, é preciso reconhecer que a tradição oral, baseada no compartilhamento da memória através de gerações que possam garantir sua manutenção em um determinado grupo, também possui suas estratégias. Segundo Prins (1992), há uma desvalorização da memória oral principalmente no que tange o trabalho dos historiadores. Isso porque ela baseia-se em grande medida nas reminiscências, memórias pessoais perpassadas por questões subjetivas as quais não se encontram balizadas em registros formais e comprobatórios (p. 174). Segundo o autor na comunicação oral “a forma não é fixa; a cronologia frequentemente é imprecisa; a comunicação muitas vezes não pode ser comprovada; ela geralmente apresenta-se em pequena escala” (p. 173).

Tanto a tradição oral quanto a escrita podem ser consideradas tecnologias, e são fundamentais para os processos memoriais. Elas permitem aos indivíduos o estabelecimento de relações entre as coisas e o mundo, representando-as a partir de linguagens¹⁴. Segundo Pereira (2011, p. 89) é preciso olhar para a “tecnologia não como um objeto concreto e alheio ao humano, mas como um dispositivo pelo qual se ordena a própria comunicação e a memória”. Ou seja, ao reconhecer que tanto a linguagem oral quanto escrita são tecnologias, o autor nos permite afirmar que elas atuam e fazem parte da dimensão cultural dos processos mnemônicos.

Assim, torna-se importante não apenas olhar para o conteúdo da comunicação e da memória, mas também para o modo como são produzidas e as tecnologias envolvidas no processo. Ou seja, “à medida que cada tecnologia se impõe, como uma linguagem, uma nova maneira de ordenar informações, de rearranjar as informações, produz-se novas formas de gerar mensagens, de transmiti-las e de memorizá-las” (PEREIRA, 2011, p. 83). Da oralidade à escrita, uma série de mudanças no modo de comunicar e, por conseguinte de construir memórias individual ou coletivamente, surgiram. A própria passagem¹⁵ de uma tradição à

¹⁴ A linguagem, como é vista nesta pesquisa, “se constitui como regra (sintaxe) e significado (semântica) para um vasto conjunto de signos que se apresenta em um processo qualquer de comunicação” (PEREIRA, 2011, p. 83).

¹⁵ Fala-se aqui em passagem, porém não se deve confundi-la com substituição. Isso porque as tradições oral e escrita convivem e são utilizadas continuamente.

outra ocorreu em função de necessidades de expressão dos indivíduos. Isso porque a oralidade é dependente das faculdades orgânicas dos indivíduos, e sabe-se que a capacidade mnemônica humana possui limitações, como se viu a partir das teorias cognitivas. Não é que a memória oral seja desqualificada, ela apenas tem características próprias que ao mesmo tempo em que modulam e enriquecem a expressão da memória, também lhe impõem restrições. Desse modo, a escrita surge como um artifício que aperfeiçoa o registro e a conservação das informações passadas, as quais podem ser atualizadas no presente na forma de memórias. Diz-se, por exemplo, que a história só começa com a invenção da escrita, quando é possível ter acesso aos registros e ao material original daquilo que se procura representar no presente. Tal afirmativa demonstra o valor que é conferido à possibilidade de acessar diretamente aquilo que “foi registrado”. No entanto, pode-se considerá-la um tanto quanto redutora e restritiva, uma vez que se considera que a linguagem oral, com suas especificidades, também pode ser (e muitas vezes é mais) rica para contar a história.

Os meios eletrônicos (rádio, telefone, televisão), também introduziram novos paradigmas e linguagens, que foram analisados por McLuhan (1996) como “extensões do homem”. O estudo sobre os meios de comunicação e informação contribuem sobremaneira para o entendimento da memória em uma dada sociedade, principalmente com relação às linguagens que mobilizam. Assim, Pereira afirma que:

A prensa de tipos móveis de Gutenberg permitirá que os escritos ganhem inúmeras cópias, elevando enormemente a capacidade e eficiência da memória coletiva, expressa em textos. Os meios eletrônicos proporcionarão uma série de novos suportes e linguagens através dos quais a memória coletiva irá se multiplicar e incrementar sua eficiência. As hipermídias explodirão o princípio da excelência mnêmica ao disponibilizarem todas as formas de registros anteriores através de um único meio conectado em rede e múltiplos acervos com diferentes linguagens: textuais, gráficas, sonoras, visuais, icônicas, dentre outras. (PEREIRA, 2011, p. 161)

A última parte do argumento do autor introduz um novo movimento no entendimento sobre a memória, que fala sobre o modo como o conceito precisa ser problematizado. Isso porque a sociedade contemporânea encontra-se em um momento no qual a mediação da comunicação através das tecnologias computacionais conectadas está cada vez mais presente no cotidiano. Serão analisadas, portanto, algumas características, bem como estudos já realizados por outros autores, acerca das propriedades memoriais atreladas aos meios digitais de comunicação e informação, seus usos e apropriações. A convergência tecnológica e midiática que se observa faz com que estas linguagens e formas de registro coexistam em diversos momentos na “interação cada vez mais complexa entre novas e antigas mídias”

(JENKINS, 2008, p. 31).

Pode-se dizer que, desde seu surgimento, a internet é pensada como um meio de conservar e distribuir informações. Sua aplicação primordial, de cunho militar (sobretudo durante a Guerra Fria), foi a descentralização de informações do exército americano em máquinas distribuídas e conectadas em diferentes localizações geográficas de modo que não houvesse perigo de ataques e destruição da totalidade do acervo de informações estratégicas. Assim, havia uma clara preocupação com a perenidade de tais informações, que em certa medida podem ser considerados conteúdos memoriais (JOHNSON, 2001).

No entanto, antes mesmo de se pensar nas estratégias de preservação, o pesquisador Vannevar Bush (1945) já se preocupava com a forma de recuperação da quantidade de informações que estavam sendo produzidas no contexto da II Guerra Mundial. Como se sabe, nos períodos bélicos a produção de conhecimento científico é impulsionada. Como relatado anteriormente, a própria internet fundou-se nesse contexto. Bush estava consciente desse processo e também preocupado com as fronteiras e dificuldades que se colocavam quanto ao acesso e recuperação de informações que eram produzidas em ambientes acadêmicos. Ao descrever o cenário que vislumbrava em relação à produção de conhecimento científico, Bush propõe um dispositivo chamado “Memex”, que seria:

(...) um aparelho no qual o indivíduo armazena todos seus livros, gravações e comunicações, e que é mecanizado de forma que tais conteúdos podem ser consultados com grande velocidade e flexibilidade. Ele é um suplemento que amplia a memória dos indivíduos. (BUSH, 1945, online, tradução nossa)¹⁶

Segundo Bush, ainda, o dispositivo seria parecido com uma escrivaninha, na qual os pesquisadores poderiam armazenar diversos dados, através de processos de microfilmagem. Ao adicionar uma foto, texto ou livro o indivíduo deveria atrelar um código ao conteúdo. Para recuperar o material arquivado bastaria consultar o código referenciado. Além do pensamento à frente de seu tempo, Bush propôs outro avanço: a possibilidade de conexão entre os conteúdos, através de trilhas construídas pelos próprios usuários (JOHNSON, 2001, p. 91). Esta proposta, apesar de nunca ter sido concretizada, foi precursora na tarefa de repensar as estratégias de organização do conhecimento humano com o auxílio de dispositivos informáticos. Encontram-se claramente ecos desse experimento na estrutura hipertextual da web, a partir da qual as pessoas se servem, individual ou coletivamente, para a exploração de

¹⁶ Tradução da autora para: “[...] is a device in which an individual stores all his books, records, and communications, and which is mechanized so that it may be consulted with exceeding speed and flexibility. It is an enlarged intimate supplement to his memory” (BUSH, 1945, online).

ambientes virtuais. As principais especificidades da hipertextualidade, segundo Lévy, estão no fato de que:

Na comunicação escrita tradicional, todos os recursos de montagem são empregados no momento da redação. Uma vez impresso o texto conserva certa estabilidade, aguardando montagens e remontagens do sentido às quais se entregará o leitor. O hipertexto digital automatiza, materializa essas operações de leitura, e amplia consideravelmente seu alcance. Sempre a título de reorganização, ele propõe um reservatório, uma matriz dinâmica a partir da qual um navegador, leitor, ou usuário pode engendrar um texto específico segundo a necessidade do momento. As bases de dados, sistemas especialistas, tabuladores, hiperdocumentos, simulações interativas e outros mundos virtuais são potenciais de textos, de imagens, de sons ou mesmo qualidades táteis que situações específicas atualizam de mil maneiras. O digital reencontra assim a sensibilidade ao contexto das tecnologias somáticas, ao mesmo tempo em que conserva a potência de gravação e de difusão da mídia. (LÉVY, 2007, p. 53)

Essa perspectiva ressalta as possibilidades de flexibilização do processo de atualização da leitura e da percepção sobre os conteúdos que circulam pelas redes digitais de comunicação. Tais pensamentos reverberam ainda mais intensamente quando se abrem possibilidades de pensar sobre os aspectos sociais implicados nesse processo. Lévy fala sobre uma “inteligência coletiva”, a partir da qual emergem “possibilidades às quais [os indivíduos] não poderiam ter tido acesso de outra maneira, informando-as dos saberes das outras inteligências, oferecendo-lhes novas potências de compreensão e novos poderes de imaginar” (LÉVY, 2007, p. 90). O conceito de “inteligência coletiva”, no entanto, não é equivalente ao de “memórias coletivas” e sim complementar, como propôs Aquino (2007). Isso porque as memórias coletivas podem se configurar em meio ao “espaço do saber” constituído pelo ciberespaço, assim como a inteligência coletiva, mas organiza-se e desenvolve-se “para cada navegador em função de seus interesses e de seus trajetos no mundo virtual” (LÉVY, 2007, p. 97). Ou seja, a representação das memórias coletivas se dá, para cada interagente, de diferentes formas, conforme o caminho percorrido nas tramas hipertextuais. Esse aspecto acentua ainda mais o caráter heterogêneo e múltiplo das memórias coletivas, as quais adquirem novos contornos quando percebidas através das redes digitais de comunicação.

A partir dessa compreensão fica latente a dimensão simbólica que envolve o olhar sobre os espaços digitais de comunicação, que pode ser definido como “ciberespaço”.

O ciberespaço é a encarnação tecnológica do velho sonho de criação de um mundo paralelo, de uma memória coletiva, do imaginário, dos mitos e símbolos que perseguem o homem desde os tempos ancestrais. Nos tempos imemoriais, a potência do imaginário era veiculada pelas narrações míticas, pelos ritos. Eles agiam como um verdadeiro media entre os homens e seus universos simbólicos. Hoje o ciberespaço funciona um pouco desta forma. Ele coloca em relação, ele incita a

abolição do espaço e do tempo, ele transforma-se em lugar de culto secular e digital. (LEMOS, 2002, p. 129)

Percebe-se, assim, que os diversos conceitos com os quais se opera para compreender os fenômenos contemporâneos requerem uma atenção aos processos sociais, e sua proximidade e relação com as possibilidades tecnológicas. A seguir, serão apresentados trabalhos de autores dos campos da comunicação e das ciências da informação que procuram compreender as configurações da atualidade, sobretudo no que tange seus impactos sobre a memória. Pode-se, inclusive, sistematizar alguns campos de estudo focados na evidenciação dos contornos adquiridos pela memória no contexto da cultura digital, como sistematizado no quadro 2. Estas abordagens serão mais amplamente trabalhadas a seguir.

Quadro 2 Campos de estudo sobre a memória no contexto da cultura digital

Memória na cultura digital	
Memória e comunidades online Análise ecológica da memória, que é tida nesse contexto como dinâmica, viva, respondente e não apenas registrante.	Casalegno
Memória Digital Novas possibilidades de produção e preservação de conteúdos de caráter memorial produzidos e compartilhados digitalmente.	Dodebei
Webjornalismo Continuidades e rupturas na forma de contextualização, recuperação e interação sobre conteúdos que potencializam os aspectos memoriais do jornalismo.	Palacios

Fonte: sistematização da autora.

Ferraz (2008) introduz uma importante discussão sobre o que chama de “cultura somática” (ROSE, 2006, p. 481 apud FERRAZ, 2008, p. 262), na qual identidades e subjetividades ganham novas estratégias de visibilidade e de produção de si. A pesquisadora problematiza, sobretudo, as relações somáticas que se estabelecem contemporaneamente, quando a utilização de tecnologias computadorizadas atua também na produção de corpos, subjetivações, noções de tempo e espaço. Como seu trabalho está orientado, dentre outros aspectos, para a reflexão a respeito dos impactos dessa cultura sobre a memória, expõe uma aproximação entre as capacidades de lembrar e esquecer e as funções de registro e apagamento que também são atribuídas aos computadores. A autora trabalha com a perspectiva bergsoniana da memória, que busca encontrar as relações entre a matéria e a memória.

Para Bergson, o cérebro não serve para armazenar lembranças. Estabelece, antes, um

vínculo crucial entre o passado (que se conserva por inteiro) e a ação presente. Funciona como um mediador entre as lembranças que se atualizam e a totalidade da memória, que permanece suspensa na virtualidade. (FERRAZ, 2008, p. 277)

Esta perspectiva embora possa ser refutada no ponto em que afirma que “o passado se conserva por inteiro”, propõe um aspecto importante que diz respeito à virtualidade das memórias. Ou seja, trazendo-se a discussão para a cibercultura, pode-se afirmar que os meios de comunicação digitais, bem como as interações por eles propiciadas, abrem possibilidades de atualização uma vez que estabelecem práticas de mediação específicas na elaboração dos acontecimentos no presente. Assim, o ideal proposto por Bush, que projetara o Memex pensando em uma máquina que poderia arquivar e traçar relacionamentos entre conteúdos diversos, mas também apagar tudo isso, encontra reverberações no imaginário contemporâneo, onde se almeja exercer um controle sobre a subjetividade e o corpo em moldes semelhantes, de acordo com os estudos de Ferraz.

Dodebei e Gouveia (2008, online), interessam-se em compreender os desdobramentos que a memória adquire quando pensada a partir da noção de ciberespaço. As autoras reconhecem os impactos gerados no par conceitual “lembrar e esquecer”, intimamente ligados à ideia de registro e perda de informações. Ainda, propõem que o componente “virtual” – potencializador de determinadas práticas –, característico do ambiente digital de comunicação, também exerce na memória. Valendo-se das teorias de dois autores já mencionados neste projeto, as autoras sugerem que:

A virtualidade do ciberespaço é sua condição de permanência. Se pudéssemos unir os conceitos de memória virtual em *Bergson* e memória coletiva em *Halbwachs*, diríamos que a memória social no ciberespaço é apresentada como uma massa processual atual, em permanente construção. (DODEBEI E GOUVEIA, 2008, online)

Ao reforçar que o ciberespaço possui uma “natureza comunicacional”, as autoras definem-no como “um constructo da mente humana que articula diversos vetores como informação, tecnologia e memória”. E a virtualidade – potencialidade, possibilidade de atualização –, é a expressão maior da relação entre lembrar e esquecer nesse ambiente. Para que uma determinada informação possa atualizar-se ela precisa, de certa forma, ser selecionada pelos indivíduos que se utilizam das redes de comunicação. E essa seleção, segundo as autoras, além da lembrança de determinadas informações implica também no esquecimento de outras. E é nessa dinâmica que os conteúdos dispostos em bancos de dados e outros repositórios de armazenamento vão se atualizando, formando o que Dodebei e Gouveia

chamam de “centros de conhecimento”. Além disso, a ação conjunta dos indivíduos que se apropriam do ambiente digital e virtual, ou o seu caráter “coletivo parece ser o atributo principal que faz do ciberespaço um grande centro virtual da memória do mundo”.

Tal disposição fica cada vez mais evidente conforme os usos dos ambientes digitais vão se diversificando. Conforme Lemos (2006, p. 10):

[...] o desenvolvimento da cibercultura começa com a micro-informática nos anos 70, com a convergência tecnológica e o estabelecimento do personal computer (PC). Nos anos 80-90, assistimos a popularização da internet e a transformação do PC em um computador coletivo (CC), conectado ao ciberespaço.

Este segundo momento, do “computador coletivo (CC)”, passou igualmente por etapas distintas quanto às suas potencialidades técnicas e sociais. Fala-se em um primeiro momento sobre uma “web 1.0”, que se estendeu até o início dos anos 2000. Neste período havia sim a possibilidade de ações coletivas, no entanto a relação entre produtores e consumidores de conteúdos permanecia como tônica. A criação de sites e sistemas de comunicação era fortemente condicionada pelos conhecimentos técnicos daquele que quisesse realizá-los. Com a “web 2.0” outras formas de apropriação do ciberespaço se tornaram acessíveis.

A Web 2.0 é a segunda geração de serviços on-line e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. (...) [Ela] tem repercussões sociais importantes, que potencializam processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática (PRIMO, 2008, p. 1)

Dessa forma, passa a ser cada vez mais importante olhar para as características de manifestação da memória, em suas dimensões individuais ou coletivas, sob o aspecto da participação e da colaboração dos interagentes que convivem, expressam-se e compartilham experiências através dos ambientes digitais de comunicação, num processo que é perpassado por aspectos culturais e cognitivos.

Surgem, no entanto, outras preocupações na relação entre memória e comunicação digital, revelando tendências nos estudos dessa área. Ashuri (2011), propõe um estudo sobre websites construídos com o objetivo específico de promover e disseminar as memórias de Palestinos e Israelenses envolvidos na disputa de territórios. A autora identifica a existência de “agentes memoriais”, que utilizam a web como espaço que amplia o acesso, dá visibilidade e permite uma maior colaboração e interação entre aqueles que compartilham a memória. Van

Dijck (2007), por sua vez, preocupa-se em analisar a memória cultural dos dias atuais, desde o modo como produzimos e guardamos fotografias até a forma pela qual se produz o “self”, está atravessada pela mediação das tecnologias computacionais. Nesta mesma trilha estão os estudos de Garde-Hansen, Hoskins et al. (2009), que procuram apresentar os discursos, formas e práticas subjacentes à maneira como, através das ferramentas e possibilidades comunicacionais dos meios de comunicação digitais e conectivos, surgem novas formas de lembrar e esquecer.

Partindo-se de tais pressupostos, pode-se dizer que estes movimentos encontram ecos também no modo como se percebe as dimensões espaciais e temporais do mundo. E isso não apenas individualmente, mas também no modo como se estabelecem os relacionamentos e as ações coletivas.

Veja-se a temática trabalhada por Casalegno (2006), que procura compreender os desdobramentos da noção de memórias coletivas nesse contexto. Para compreender as manifestações das memórias coletivas na web, o autor propõe uma leitura “ecológica da memória on-line”, na qual observa as “relações entre os seres vivos e o ambiente no qual eles vivem” (p. 20). Adaptando-se o termo “ecologia” das ciências naturais para o universo das TICs, se pode pensar nas possibilidades que a tecnologia dispõe para a expressão da memória, explorando assim a característica supra-individual das memórias coletivas. Ou seja, o modo como se estabelece a relação entre os atores sociais e os ambientes comunicacionais dos quais se apropriam e com os quais interagem. Há na web, segundo o autor, uma “memória viva”, “móvel” e “deslocável”, mas que ainda assim depende de uma “comunidade” que lhe alimente com narrativas e “memórias partilhadas” (p. 30). Nesse sentido encontra-se também a abordagem de Nora (1993, p. 9), que ressalta o caráter dinâmico da memória:

A memória é a vida, sempre carregada por grupos vivos e, nesse sentido, ela está em permanente evolução, aberta à dialética da lembrança e do esquecimento, inconsciente de suas deformações sucessivas, vulnerável a todos os usos e manipulações, susceptível de longas latências e de repentinas revitalizações.

Casalegno (2006) indica que os membros de uma comunidade em rede podem nutrir seus espaços sociais de interação ao participar da constituição de suas memórias coletivas (p. 29). As apropriações coletivas dão sentidos memoriais às trocas informativas que ocorrem na rede. Por isso Casalegno afirma que a memória nesse contexto tem um caráter mais “respondente” do que “registrante”, uma vez que surge das dinâmicas e intervenções dos indivíduos em um determinado contexto comunicacional. O que está em jogo, considerando-

se os artifícios da memória, não é apenas o seu conteúdo, mas também como são constituídos.

Destacar essas abordagens, bem como potencialidades e limitações que os meios tecnológicos trazem para os processos memoriais se mostra um movimento importante frente aos objetivos colocados nessa pesquisa. As práticas analisadas, no microblog Twitter e em especiais multimídia, então, integram-se aos marcos que regem as manifestações das memórias coletivas.

Tendo em vista esses aspectos, o conceito principal conceito dessa pesquisa será analisado a partir do cruzamento de perspectivas que servirão como guias para o desenvolvimento analítico a ser proposto. Portanto, leva-se em conta que as memórias coletivas: a) são *elaboradas socialmente* (HALBWACHS, 2006) e de modo *supra-individual* (DIMAGGIO, 1997), b) *a partir de processos de referência ao passado no presente* (RICOEUR, 2007) que c) *são disputados constantemente entre os atores sociais* (POLLAK, 1992). E, d) *sua atualização se dá a partir de artifícios materiais e linguagens* (FERREIRA E AMARAL, 2004; PEREIRA, 2011). De forma sintética, afirma-se também que as memórias coletivas são processos de “representação compartilhada ou compartilhável” (LOPES, 2002, p. 8) de acontecimentos. Tais premissas nortearão este estudo, que buscará evidenciar como esses aspectos podem ser percebidos a partir de manifestações de caráter mnemônico presentes na web em relação a acontecimentos de grande repercussão, e mais especificamente o aniversário de dez anos de 11 de setembro de 2001. Este panorama, que busca contemplar os aspectos culturais, cognitivos e tecnológicos que circundam as memórias coletivas, serão a base das análises empreendidas mais adiante.

Esclarecida, portanto, a perspectiva a partir da qual se trabalha aqui com o conceito de memórias coletivas, vale colocar a proposta conceitual de Eclea Bosi, que pontua a ideia de que não se pode pensar a memória apenas como o resgate do passado.

Na maior parte das vezes, lembrar não é reviver, mas refazer, reconstruir, repensar com as imagens e ideias de hoje, as experiências do passado. A memória não é um sonho, é trabalho. Se assim é, deve-se duvidar da sobrevivência do passado “tal como foi”, e que se daria no inconsciente de cada sujeito. A lembrança é uma imagem construída pelos materiais que estão, agora, à nossa disposição, no conjunto de representações que povoam nossa consciência atual. (BOSI, 1995, p. 55)

Praticamente todas as teorias com as quais se trabalhou até o momento evidenciam que quanto mais distanciado esse passado, mais o tempo presente, a situação atual, interfere na configuração da ideia sobre aquilo que passou. E tal construção, de acordo com o argumento de Bosi, não se dá apenas individualmente, mas sim nos processos de trocas simbólicas e de

códigos culturais experimentados ao longo da vida. Este ponto será retomado mais adiante quando serão apresentadas diferentes formas de entendimento sobre a forma como se dá a relação entre passado e presente nos processos memoriais.

2 A MANIFESTAÇÃO DAS MEMÓRIAS COLETIVAS

Até o momento refletiu-se sobre o conceito de memória e os diferentes modos de abordá-lo. Chega o momento, então, de definir a forma com a qual esta pesquisa tratará o tema. A partir da fenomenologia social de Schutz, propõe-se que as memórias coletivas sejam evidenciadas a partir das manifestações dos atores sociais que a elas se referem. Considera-se importante também destacar que essas manifestações são parte do processo de atualização do acontecimento, através do compartilhamento de experiências, direta e indiretamente, pelos atores sociais que atuam nas dinâmicas sociais relativas a ele através do microblog Twitter e de especiais multimídia.

Vale, portanto, evidenciar a motivação para tomar a perspectiva fenomenológica de Schutz como ponto de partida para esta investigação. De acordo com Castro (2012, p. 55), o objetivo central de Schutz está na “tentativa de responder à questão sobre como se constitui uma realidade estável e objetivamente recorrente, pressupondo que essa realidade constitui um processo de compreensão que é partilhado ou sancionado intersubjetivamente”. A fenomenologia social, portanto, permite a percepção de que as memórias coletivas são supra-individuais e intersubjetivas, calcadas na noção de que as experiências pessoais são perpassadas por processos introspectivos e objetos que atuam na percepção dos fenômenos.

Assim, Schutz (1979, p. 55) afirma - rebatendo críticas behavioristas à teoria à qual se filia - que se deve perceber a “Fenomenologia como ciência e método que busca nas percepções sensoriais, fatos biológicos, sociais e ambientais dados inquestionáveis para a investigação filosófica”. Ao propor que estes elementos sejam integrados à investigação filosófica, Schutz se vale da proposta teórica de Husserl – fundador do pensamento fenomenológico baseado na percepção por parte do indivíduo – e na teoria da ação social e dos tipos ideais weberianos (CASTRO, 2012). Mas, o autor não se restringe a elas. Coloca que as percepções acerca dos fenômenos estão intimamente ligadas às experiências individuais, que são perpassadas por relações intersubjetivas, diretas e indiretas, dos interagentes. Ao adaptar esta perspectiva para o campo da memória, Ricoeur (2007, p. 140; grifo meu) afirma que:

A originalidade da fenomenologia da memória compartilhada [referindo-se à fenomenologia social de Schutz] reside principalmente na superposição dos graus de personalização e, inversamente, de anonimato entre os polos de um “nós” autêntico e o do “se” (partícula apassivadora) do “eles outros”. Os mundos dos predecessores e dos sucessores estendem-se nas duas direções do passado e do futuro, da memória e da expectativa.

Esta referência à obra de Schutz como uma “fenomenologia da memória compartilhada” pode ser justificada uma vez que a teoria do autor está calcada na evidência de que os fenômenos não são apreendidos apenas subjetivamente. Na verdade nessa etapa estariam os pré-fenômenos. Com o compartilhamento se dá a elaboração das experiências a partir das interações diretas e indiretas entre os atores sociais. Assim, “por meio da elaboração comum, partilhada, das tipificações, certo, mas, sobretudo, por meio de uma *ação social*, noção pela qual Schutz compreende toda forma de interação: a intersubjetividade seria constituída pela própria ação social” (CASTRO, 2012, p. 59). Quando Schutz refere-se aos pré-fenômenos concentra-se na ideia de duração, experiência viva – a partir da teoria bergsoniana já relatada – na qual o sujeito encontra-se em um estágio reflexivo e introspectivo em relação ao fenômeno. É na experiência vivida – e por isso pretérita – que se encontra a dimensão espaço temporal do fenômeno propriamente dita, na qual já se desenvolve a noção intersubjetiva deste, sedimentando e elaborando o conhecimento a seu respeito. Isso porque o “estoque de conhecimentos” do indivíduo, do qual fazem parte suas lembranças, vão integrando-se a algo mais amplo derivado de suas interpretações acerca daquilo que encontra na interação e observação de seus pares (SCHUTZ, 1979, p. 59)

Estas interações e observações, bem como o compartilhamento de experiências, estão fortemente ligadas ao emprego de linguagens, marcas subjetivas e indicações coletivas acerca dos fenômenos (SCHUTZ, 1979, p. 97). Esse cenário apresenta-se dentro de um universo de tipificações, que são o resultado das relações sociais e experiências individuais. Schutz defende ainda que, ao integrar um determinado grupo, o ator social pode passar a integrar um sistema de referências (conjunto de tipificações) correspondente. Esse sistema atua no processo de interpretação que se insere nas interações sociais. Assim, a linguagem, bem como os traços subjetivos que são deixados pelo interlocutor – na elaboração de um sentimento coletivo (da elaboração de um “nós”) – vai se integrando ao conjunto de experiências, tipificações e outras formas de expressão que acabam por elaborar o esquema de interpretações possível dos fenômenos vivenciados. Isso pode se dar não só em interações face-a-face, mas também naquelas em que há uma observação assíncrona, indireta, na qual as subjetividades que compõem o grupo observam-se e interagem sem necessariamente conhecer-se. (p. 192) Este processo direto, porém assíncrono e distanciado, guarda um processo inferencial, a partir do qual o observador interpreta a situação social, e depende em grande medida da familiaridade que estabelece com os códigos e sistemas comunicacionais utilizados pela coletividade. (p. 193)

As interações identificadas nos objetos que fazem parte do corpus desta pesquisa suportam tanto relações sociais diretas – quando os atores sociais interagem mutuamente através da valoração, conversação e expressão dos pontos de vista acerca do acontecimento –, ou ainda indiretamente, através da observação das interações presentes que acabam por integrar-se às percepções individuais. Essa consideração vai ao encontro do que Schutz (1979, p. 216-217) fala sobre relações sociais diretas e indiretas, que podem ocorrer em diferentes níveis de abstração do “outro”, indo desde as “interações face-a-face” até os artefatos de qualquer tipo que carregam testemunho do contexto de significado subjetivo de alguma pessoa desconhecida.

Essa ideia aproxima-se do conceito de memórias coletivas sustentado neste trabalho, reconhecendo a importância de olhar para os processos cognitivos individuais – tais como a atenção, motivação, intencionalidade e interpretação. Porém, não descarta o papel desempenhado pelas relações sociais na dinâmica da experiência dos fenômenos. Assim, quando Ricoeur referia-se à importância de atentar para “quem” está envolvido no processo de manifestação memorial e “como” as informações sobre o passado são compartilhadas, ele está reforçando a perspectiva fenomenológica. Foca-se na descrição do contexto interacional e reflexivo como algo relevante para a compreensão dos fenômenos. Assim, estaria na identificação das manifestações (SCHUTZ, 1979, p. 197) um meio de apreender os fenômenos, seus signos e cogitações (sentimentos, volições, emoções, etc) (p. 196). De forma bastante clara, pode-se falar que:

[...] os processos memoriais, e sua síntese em um *framework* mais extenso de memórias coletivas e sociais não estão relacionados apenas ao contexto social presente. Eles são construídos em termos dialéticos, que amplia os quadros institucionais e sociais, e em relação a paradigmas de conhecimento dentro dos quais as recordações individuais se posicionam. Eles são também formados por um processo de interpretação pelo observador individual e pela comunidade, que problematiza a natureza do tempo e sua relação com a história e a memória. (CLARKE, 2009, p. 157)

E, atentando para as características que um estudo focado no tema das interações deve apresentar para auxiliar na compreensão das memórias coletivas, argumenta-se que:

Podemos teorizar sobre processos, produtos, e como a memória é coletivizada, mas se não soubermos como as memórias coletivas são manifestadas tangivelmente, não poderemos examinar essas memórias acuradamente. Isso é particularmente sensível para um exame interacionista da memória coletiva, uma vez que qualquer exame desse tipo envolve focar em como as ações emergem e são situadas em um contexto social. Um estudo interacionista da memória coletiva deve isolar como os indivíduos

dependem de formas concretizadas de memória coletiva para negociar uns com os outros. (FINE E BEIM, 2007, p. 4, tradução nossa)¹⁷

Pode-se afirmar, a partir das relações intersubjetivas, a identificação da mutabilidade da percepção dos fenômenos. Nesse sentido, destacam-se a vivacidade das memórias coletivas – a mudança de significados a partir dos contextos e estados cognitivos, como a atenção – e o modo como se processa o compartilhamento de experiências e perspectivas acerca de um determinado fenômeno (SCHUTZ, 1979, p. 67 - 69). Tais mutações se dão no “mundo da vida cotidiana”, definido como:

[...] a cena e também o objeto de nossas ações e interações. Temos de dominá-lo e modificá-lo de forma a realizar os propósitos que buscamos dentro dele, entre nossos semelhantes. Assim, trabalhamos e operamos não só dentro do, mas também sobre o, mundo. Nossos movimentos corporais – os cinéticos, os de locomoção, os de operação – afetam por assim dizer, o mundo, modificando ou mudando seus objetos e seus relacionamentos mútuos. Por outro lado, esses objetos oferecem resistência a nossos atos e temos de vencê-los ou de nos conformarmos com ela. [...] Mundo, nesse sentido, é algo que temos que modificar, através de nossas ações ou que modifica nossas ações. (SCHUTZ, 1979, p. 73)

O compartilhamento de experiências, diretamente através da participação no processo mnemônico ou indiretamente a partir da observação, se dá então no mundo da vida, de modo que não somente o ator engajado modifica-se a si mesmo e ao seu entorno, como é também por ele modificado. Poder-se-ia, portanto, falar também dos *schematas* sobre os quais dissertam Beim (2007) e DiMaggio (1997), uma vez que dessa forma emancipam-se sistemas de representação compartilhados sobre os acontecimentos. Os produtos culturais, bem como as relações e ações sociais acabam por agir na atualização dos fatos. É preciso reforçar, ainda, que essa dinâmica não se dá de maneira linear e homogênea. A existência de estratégias, baseadas na linguagem, promovem disputas de sentido e o esquecimento. Alguns destes aspectos serão problematizados a seguir para que se possa, em seguida, apresentar o acontecimento com o qual se trabalha aqui – o aniversário de dez anos do dia 11 de setembro de 2001.

¹⁷ Tradução da autora para: “We can theorize about process, product, and how a memory is collectivized, but if we do not know how collective memories are manifested tangibly in social spheres, we will not be able to examine such memories accurately. This is particularly germane to an interactionist examination of collective memory, as any such examination involves focusing on how action emerges and is situated in a social context. An interactionist study of collective memory must isolate how individuals relying on concretized forms of collective memory negotiate with each other.” (FINE E BEIM, 2007, p. 4)

2.1 LINGUAGEM, EXPERIÊNCIA, TESTEMUNHO E CELEBRAÇÃO

Alguns conceitos precisam ser retomados, como a experiência, que se refere ao primeiro contato (direto ou indireto) que os indivíduos têm em relação ao acontecimento, o momento em que têm sua trajetória marcada pelo fato (RODRIGUES, 2000), como se viu também na perspectiva da fenomenologia social; a narração e o testemunho, que dizem respeito à maneira como os indivíduos se expressam, e a quem se dirigem, quando relatam aquilo que experienciaram (BENJAMIN, 1996); e a celebração, que marca a retomada coletiva de grandes acontecimentos, ocorrendo nos dias que circundam o aniversário do fato, ou quando outro evento semelhante implica na sua evocação (SILVA, 2002).

Vejam-se, um a um, os conceitos expostos, para que se possa compreender sua ocorrência dentro do caso analisado. Esse movimento auxilia na verificação do processo de participação dos interagentes na atualização do acontecimento.

Em uma análise do conceito de experiência a partir do ponto de vista da comunicação, Rodrigues (2000) afirma que este “tem origem na vivência de fenômenos ou de acontecimentos. (...) [Por se] tratar de uma realidade fluida e singular, [é] impossível (...) ser inteiramente compreendida dentro de categorias rígidas” (p. 2). Assim, defende que a experiência seja vista a partir do contato com fenômenos naturais, intersubjetivos e intrasubjetivos, de modo que todos esses estados se interpenetram durante o processo de representação e percepção do mundo. Ao falar mais detidamente da experiência dos acontecimentos, o pesquisador sugere três novas categorias analíticas, que seriam:

(...) três tipos de relações entre a experiência e a comunicação. O **primeiro** tipo é o que existe entre alguém que teve a **experiência directa e imediata** de um acontecimento ou de um fenómeno e que a comunica a outra(s) pessoa(s) que não vivenciou (vivenciaram) a mesma experiência directa e imediatamente. O **segundo** tipo compreende os casos em que **alguém transmite a outra pessoa o relato de um acontecimento ou de um fenómeno que lhe foi comunicado**, de que não teve, portanto, uma experiência directa e imediata. No **terceiro** tipo, agruparei os casos em que o **locutor troca com o alocutário uma experiência que é já conhecida dos interlocutores**. (RODRIGUES, 2000, p. 8; grifos meus)

Dentro de cada um dos eixos, o autor procura expor as especificidades do processo comunicativo, sempre alertando para a relação de interdependência entre experiência e linguagem: “Não existe de facto experiência do mundo sem mediação da linguagem, e a linguagem é, de algum modo, sempre uma representação simbólica do mundo” (p. 9). Está implícita na linguagem, e na proximidade do enunciador em relação ao acontecimento, a credibilidade em relação àquilo que é dito. Assim, os dois primeiros tipos de experiências (na

relação com a comunicação) estão diretamente ligados à veracidade do testemunho, e à cadeia interpretativa dos interagentes em relação ao acontecimento, tendo por isso “efeitos informativos” (p. 11). Por outro lado, Rodrigues reforça a diferença do último tipo relatado, aquele em que os interlocutores partilham a experiência de um acontecimento comum a ambos, o qual teria “efeitos simbólicos” (p. 11). Estes efeitos simbólicos desempenhariam, portanto, o papel de “constituir ou de fornecer um quadro de experiências comuns, a partir do qual o locutor pretende levar o seu interlocutor a ter em conta uma coisa diferente daquilo que diz expressamente” (p. 11). Assim, o pesquisador afirma que:

A linguagem não (...) [é] um mero instrumento de comunicação da experiência, mas constitui uma modalidade específica da experiência, a do mundo de mediação simbólica, com uma espessura material própria, uma espacialidade e uma temporalidade de natureza simbólica, nas quais tanto o locutor como o(s) alocutário(s) são constituídos enquanto sujeitos de troca simbólica. (RODRIGUES, 2000, p. 7)

Nesse ínterim, é possível ressaltar a importância da observação dos sentidos implicados no processo comunicacional (p. 16), observando-se contextos de fala e a posição daquele que relata a experiência em relação ao acontecimento ou fenômeno. E, no caso das manifestações identificadas no Twitter e em especiais multimídia no período que marcou o aniversário da primeira década dos atentados de 11 de setembro de 2001, foi possível identificar, através dos recursos e possibilidades de interação mediada por computador, diferentes tipos de experiências puderam ser apreendidos.

Estas características trazem subsídios para que se possa pensar sobre a narração, conforme a teoria de Walter Benjamin (1996). Para esse filósofo, o ato de narrar pode ser entendido como a “faculdade de intercambiar experiências” (p. 198), donde se depreende a proximidade com o conceito antes detalhado, bem como com a intersubjetividade defendida por Schutz.

Benjamin, pensador e crítico da cultura e das formas de produção na arte, fundou uma ampla discussão sobre o papel do narrador na sociedade moderna. Ele demonstrou que a faculdade de narrar dos indivíduos está cada vez mais desvalorizada, caindo muitas vezes em desuso (BENJAMIN, 1996, p. 198; PEREIRA, 2006, p. 62). Isso ocorre, argumenta o autor, em função do esvaziamento da experiência, da urgência temporal do cotidiano e da dificuldade de distanciamento em relação aos acontecimentos e fenômenos. Uma vez que “o narrador retira da experiência o que ele conta: sua própria experiência ou a relatada pelos outros” (Benjamin, 1996, p. 2001), quando a esfera da experiência esvazia-se, o mesmo ocorre com a capacidade de narração.

De acordo com o filósofo, a natureza basicamente informativa do jornalismo também contribui para o esvaziamento da dimensão narrativa, uma vez que retira do texto aquilo que caracteriza: a abertura do sentido e do contexto psicológico (p. 202 - 203). À guisa de comparação, Benjamin coloca que “A informação só tem valor no momento em que é nova. Ela só vive nesse momento, precisa entregar-se inteiramente a ele e sem perda de tempo tem que se explicar nele”. Certamente é preciso relativizar essa afirmação contemporaneamente. Pesquisas realizadas por Palacios (2002) evidenciam que com as potencialidades do jornalismo on-line a ideia de que “o jornal de ontem só serve para embrulhar peixe” é superada, adquirindo novas apropriações e possibilidades de recuperação e contextualização a partir das estruturas hipertextuais. Esse ponto será trabalhado com maior profundidade no decorrer desta investigação, no entanto torna-se relevante expor, em momentos pontuais, contradições e atualizações conceituais.

A atuação do narrador, de acordo com a teoria benjaminiana, “implica no conhecimento histórico de formação de si em meio a um coletivo, do conhecimento das práticas, dos ritos e valores compartilhados e transmitidos pela tradição aos indivíduos” (PEREIRA, 2006, p. 69). Nesse processo, o indivíduo age de modo semelhante ao artesão – sem constrangimentos de tempo e liberdade para compor suas narrativas. Este é um “modo de produção artesanal, qualitativamente distinto do modo de produção capitalista, ou seja, industrial” (p. 70). Dessa forma, se poderia dizer que as narrativas de indivíduos desvinculados do processo midiático eram responsáveis pelo compartilhamento dos acontecimentos. Propõe-se, de certa forma, também a participação de interagentes no Twitter, e mesmo em especiais multimídia de portais de notícias, vinculados a este papel.

Conforme Benjamin, a reminiscência – aquilo que se conserva na memória – está intimamente ligada à narração, uma vez que é ela que garante que as experiências e acontecimentos sejam mantidos e conservados no imaginário de gerações que se seguem (BENJAMIN, 1996, p. 211). Sendo assim, pode-se defender a perspectiva do “espaço no qual a narração pode frutificar é o espaço da memória. O processo de assimilação da narrativa se dá por um estado de espírito específico, por assim dizer, vazado – no que concerne ao tempo” (PEREIRA, 2006, p. 71). Ou seja, a narração e a memória encontram-se no ponto em que se podem reconhecer os diferentes modos de relatar e elaborar um fato do passado. A ideia de elaboração do fato é central aqui, porque trabalha com a ideia da memória como algo vivo e mutável, tanto em seu sentido individual (nas *flashbulb memories*, por exemplo) quanto coletivo (nas experiências marcadas pelas relações intersubjetivas). Essa noção é também reforçada pelo pensamento de Benjamin:

Esta relação entre passado e presente não pode ser pensada, segundo Benjamin, no modelo de uma cronologia linear, sucessão contínua de pontos homogêneos, orientados ou não para um fim feliz, pois nesse caso o passado e o presente não entreteriam nenhuma ligação mais consistente; mas tampouco pode essa relação ser pensada como uma retomada do passado no presente no modo de simples repetição, pois nesse caso também não haveria essa transformação do passado na qual a ação política também consiste. O ressurgimento do passado no presente, a sua reatualização salvadora ocorre no momento favorável, no kairós histórico em que semelhanças entre passado e presente afloram possibilitam uma nova configuração de ambos. (GAGNEBIN, 2005, p. 98)

Ao mencionar o conceito de kairós¹⁸, Gagnebin enfatiza o tempo nos termos da duração de Bergson, aquele que não pode ser medido pelo relógio, intimamente ligado à experiência individual e compartilhada. Murakami (2012) relaciona esta perspectiva à ideia de duração de Bergson, que impacta o modo como podem ser percebidas e produzidas narrativas a respeito de acontecimentos:

Menos que pensar as narrativas como a tira de um filme ou fita, que poderia ser editado ou cortado, o ato de lembrar – o presente de narrar eventos passados pode ser visto como uma banda elástica para a duração. Essa experiência da duração é elástica no fluxo do tempo, o qual é irreversível e indivisível (MURAKAMI, 2012, p. 10, tradução nossa)¹⁹

Desta forma, pode-se dizer que falar de memória não se refere apenas a explorar o passado, mas sim de expor de que maneiras ele é manifestado através dos recursos da linguagem, do compartilhamento de experiências que se estabelecem em situações de celebração e da composição de narrativas no presente e no futuro. Assim, é possível também fazer uma importante referência à ideia colocada por Aristóteles em relação à relevância da imaginação, bem como a forma de acessar o passado a partir das imagens que a partir dele são elaboradas. (YATES, 1966, p. 32)

Ricoeur (2007, p. 163) aponta para o testemunho como peça-chave para se entender as dinâmicas da narratividade e da memória. Para o autor é a partir do testemunho que se consolidam as bases para a elaboração de documentos, arquivos, artifícios teóricos e colocação de imagens no processo de construção e atualização do acontecimento.

¹⁸ Na tradição grega havia duas formas de referir-se ao tempo: Kairós seria aquele envolvimento gratificante na vida durante o qual se perde a sensação do tempo passando, enquanto passamos o tempo com aqueles que amamos, trabalhamos no jardim, ou caminhamos entre as árvores. Kairós é a satisfação da alma nutrida. Chronos, por outro lado, é o tempo linear de nossos relógios, enquanto estamos envolvidos em nossas tarefas diárias de afazeres e compromissos (MURRAY, 2000, online).

¹⁹ Tradução da autora para: Rather than thinking of the narrative as a strip of film or tape, which might be edited out and spliced, the act of remembering—the present telling of past events can be seen as an elastic band for the duration. Such experience of duration is elastic in the flow of time, which is irreversible and indivisible. (MURAKAMI, 2012, p. 10)

Assim, vê-se o papel daquele que narra a sua experiência e expõe seu testemunho, inserido em uma coletividade. Nesta posição o ator social torna-se fundamental para a formação das possibilidades interpretativas a respeito de um dado fenômeno ou acontecimento. Nora (1993) alerta para uma característica importante referente às memórias coletivas e o papel dos testemunhos. Segundo o autor, quanto “menos o testemunho é extraordinário, mais ele parece digno de ilustrar uma mentalidade média” (NORA, 1993, online). Ou seja, o autor expõe o valor das falas, inclusive daquelas que não são destacadas ou que apenas revelam fatos triviais. Estas também atribuem sentidos e contribuem para a identificação das memórias coletivas envolvidas nos acontecimentos.

Neste momento vale, no entanto, reforçar que o pensamento de Benjamin – fortemente amparado nas teorias psicanalíticas de Freud e literárias de Proust (SOUZA E CRIPPA, 2010) –, critica a evidenciação de narrativas e testemunhos no modo como são elaborados na modernidade. O autor elabora uma diferenciação, também exposta com bastante clareza por Santos (2003, p. 141), a respeito das memórias voluntárias e involuntárias. Para o autor, crítico das práticas da modernidade como obstáculo para o exercício da narração, propõe a partir da obra de Proust (BENJAMIN, 1996, p. 45) a ruptura também:

[...] da memória em “voluntária” e “involuntária”, com o predomínio da primeira sobre a segunda. A “memória voluntária” estaria ligada à esfera da “consciência desperta”, da qual dependeria - diz Benjamin baseando-se em Freud - a proteção contra os estímulos externos (*chocs*), sem a qual estes poderiam vir a causar efeitos traumáticos no indivíduo. Ampliando as circunstâncias em que o indivíduo se defronta com a necessidade de se proteger em relação aos *chocs* externos, o tempo da grande indústria teria reforçado o âmbito da consciência e da “memória voluntária”, restringindo as condições de florescimento da “memória involuntária” (ABRÊU, 1998, p.69).

Assim, sua preocupação reside fundamentalmente no modo como a velocidade que marca a vida cotidiana no contexto urbano-industrial – ou a pobreza da experiência na modernidade – acaba por dificultar a espontaneidade inerente à memória involuntária. São introduzidas assim práticas que diminuem sua força narrativa. Verifica-se, portanto, uma preocupação bastante marcada pela “expectativa do futuro” na teoria benjaminiana, de modo relativamente diverso daquele desenvolvido por Ricoeur, Halbwachs e outros autores dedicados ao estudo da memória, que se concentram na relação com o passado. Entretanto, acredita-se na importância de trabalhar conjuntamente com as obras desses autores como forma de observar tanto uma quanto outra perspectiva, considerando-se que a memória se dá a partir da relação do presente com o passado e o futuro.

Esclarecidas as relações entre “aquilo que se conta (experiência); e como se conta (narração)” (PEREIRA, 2006, p. 62), será proposta a identificação do momento em que se conta, ou seja, a celebração. Connerton (2007, p. 40). Ao falar sobre a maneira pela qual sociedades se engajam em processos da memória social, Connerton expõe a importância de olhar para a representação de rituais, performances e cerimônias nesse processo. Para o autor, nesses contextos apresentam-se convenções sociais e perspectivas comuns de entendimento sobre o acontecimento ou fenômeno. Surgem dessa forma subsídios importantes para a compreensão sobre o significado de um determinado fato perante um grupo social.

Reforçando essa ideia, e contrariando de certa forma as críticas elaboradas por Benjamin sobre o empobrecimento das experiências na modernidade, Souza e Crippa a partir de Landsberg, destacam o conceito de produtos culturais como “memórias protéticas”. Ou seja, artifícios que potencializam o compartilhamento de experiências:

Valendo-se de filmes, museus, livros, Landsberg questiona os limites tradicionalmente aceitos para a existência de memórias e afirma que hoje é representativa a sua formação além de contextos sociais vividos. Para o autor, ao contrário de produzir uma amnésia coletiva, a cultura de massa estimula o desenvolvimento de memórias artificiais e protéticas (prosthetic memory). Desta forma, construiríamos laços fortes com um passado distante mesmo quando ele não foi presenciado pela nossa geração. É o reconhecimento de comunidades imaginadas que ao compartilharem os mesmos produtos culturais estabelecem pontos de contato entre distantes. Assim, as memórias protéticas nunca se restringem a uma única pessoa, mas há uma grande probabilidade de milhares assistirem ao mesmo filme, lerem o mesmo livro, etc. (SOUZA E CRIPPA, 2010, p. 81)

No sentido da fenomenologia social, a existência destes artifícios poderiam introduzir reflexões aos indivíduos de forma a despertar certas consciências no momento em que se pode ter contato, mesmo que indiretamente, com experiências de outrem. Tem-se, assim, mesmo que involuntariamente, acesso a acontecimentos que de outra forma poderiam passar despercebidos. Reforça-se, assim, que a memória se vale também de artifícios – como a comunicação, exposto a partir de Flusser (2007). Nesse sentido reforça-se o valor de seu compartilhamento, bem como de sua atualização e manifestação. Estratégias linguísticas são requeridas nesse processo, bem como o estabelecimento de lugares de memórias:

A memória artificial é estabelecida a partir de lugares e imagens [...], o estoque de definições que deverão ser repetidas para além dos anos. Um locus é um lugar facilmente apreendido pela memória, como uma casa, um espaço intercolunar, um canto, um arco, ou algo assim. Imagens são formas, marcas ou simulacros [...] do que nós queremos lembrar. Porém, se desejamos recordar o gênero de um cavalo, ou

uma águia, nós devemos marcar suas imagens em um lugar definido. (Ad Herennium apud YATES, 1966, p. 6, tradução nossa)²⁰

E, nesse contexto, emergem narrativas e relatos de experiência, sobretudo visibilizados pela mídia, mas também que circulam pelos espaços do cotidiano, sejam *on* ou *off-line*. Porém, assim como se viu, as dinâmicas mnemônicas não se estabelecem apenas individualmente, tampouco de maneira linear. Nesse sentido é preciso salientar a existência de disputas de sentidos e conflitos, as salientam e também silenciam (POLLAK, 1989) perspectivas que fazem parte das memórias dos acontecimentos. E “o testemunho constitui a estrutura fundamental de transição entre a memória e a história, uma vez que permite a oposição e o contraste entre as diferentes versões sobre o acontecimento” (SILVA, 2002, p. 41). A disputa de sentidos será o tema do próximo tópico, depois retomado durante na discussão sobre seu impacto das interações que se processam no Twitter e em especiais multimídia.

2.2 DISPUTAS DE SENTIDO, PRESERVAÇÃO E ESQUECIMENTO

Um dos aspectos fundamentais para que sejam analisadas as manifestações memoriais reside na expressão das disputas de sentidos que envolvem o acontecimento, bem como as táticas e estratégias das lutas contra o esquecimento empreendidas pelas dinâmicas memoriais. Como já explicitado, Pollak (1989) foi um dos principais autores a refletir sobre essa relação, bastante cara à pesquisa que aqui se apresenta. Isso porque o acontecimento com o qual se trabalha – relatados a partir do décimo aniversário dos atentados de 11 de setembro de 2001 – são causa e consequência de uma série de controvérsias, bem como disputas de poder. E essa característica redonda em diversos aspectos das manifestações das memórias coletivas no Twitter e em especiais multimídia, como os assuntos abordados e ao modo de referir-se ao tempo e ao espaço.

Se a linguagem e as formas de expressão do testemunho, da narrativa e das celebrações são centrais para a compreensão das manifestações memoriais – considerados aqui artifícios da memória –, vale ressaltar que:

²⁰ Tradução da autora para: The artificial memory is established from places and images (Constat igitur artificiosa memoria ex locis et imaginibus), the stock definition to be forever repeated down the ages. A locus is a place easily grasped by the memory, such as a house, an intercolumnar space, a comer, an arch, or the like. Images are forms, marks or simulacra (formae, notae, simulacra) of what we wish to remember. For instance if we wish to recall the genus of a horse, of a lion, of an eagle, we must place their images on definite loci. (Ad Herennium apud YATES, 1966, p. 6)

Oratória, retórica, escrita, história... Modos de trabalhar a memória. Ao par da arte e da técnica que se expandem, formas de controle, de poder. No “delírio da memória epigráfica” (Le Goff 1990), a possibilidade do confisco da memória coletiva, a tirania. Mas também, a *damnatio memoriae*, o apagamento, o desaparecimento, o esquecimento dos nomes dos imperadores nas inscrições monumentais. Destruição da memória. (SMOLKA, 2000, p. 179)

Nesse caso, fala-se do controle acerca do registro de determinados lugares de memória a certos personagens da história determinadas por forças coercitivas. Ao falar dos usos e abusos da memória, Ricoeur (2007) aponta questões de caráter patológico e ideológico que impactam na manipulação e no silenciamento de memórias individuais e coletivas. Esses processos de esquecimento se dão tanto em função da passividade relativa ao trabalho de memória, segundo Ricoeur, quanto pelas intenções ativas de ocultamento, seleção e direcionamento dos conteúdos que compõem as narrativas sobre o passado. Nas palavras do próprio autor, portanto:

[...] antes do abuso, há o uso, a saber, o caráter inelutavelmente seletivo da narrativa. Assim como é impossível lembrar-se de tudo, é impossível narrar tudo. A narrativa comporta necessariamente uma dimensão seletiva. Alcançamos, aqui, a relação estreita entre memória declarativa, narratividade, testemunho, representação figurada do passado histórico. [...] a ideologização da memória é possibilitada pelos recursos de variação que o trabalho de configuração narrativa oferece. As estratégias do esquecimento enxertam-se diretamente nesse trabalho de configuração: pode-se sempre narrar de outro modo, suprimindo, deslocando as ênfases, reconfigurando diferentemente os protagonistas da ação, assim como os contornos dela. Para quem atravessou todas as camadas de configuração e de reconfiguração narrativa desde a constituição da identidade pessoal até das identidades comunitárias que estruturam nossos vínculos de pertencimento, o perigo maior, no fim do percurso, está no manejo da história autorizada, imposta, celebrada, comemorada – a história oficial. (RICOEUR, 2007, p. 455)

Pollak, por sua vez, apesar de reconhecer a relação entre o esquecimento e as disputas de poder, realiza também uma crítica à postura que a vê de maneira linear e inequívoca. Para ele, a história oficial também depende da aceitação pública (POLLAK, 1989, p. 9), de modo que o discurso político se integre ao sentimento social. Nesse contexto, deve-se pensar mais em uma negociação de sentidos, de modo que nem sempre o poder e a coerção estabeleçam de forma definitiva o silenciamento. O historiador fala, a título de exemplo, sobre o processo de elaboração da memória coletiva na época da *desestalinização* na Rússia. Naquela época as memórias dissonantes em relação à ideologia do partido eram expressas nas artes:

Essa memória "proibida" e, portanto, "clandestina" ocupa toda a cena cultural, o setor editorial, os meios de comunicação, o cinema e a pintura, comprovando, caso seja necessário, o fosso que separa de fato a sociedade civil e a ideologia oficial de um partido e de um Estado que pretende a dominação hegemônica. Uma vez

rompido o tabu, uma vez que as memórias subterrâneas conseguem invadir o espaço público, reivindicações múltiplas e dificilmente previsíveis se acoplam a essa disputa da memória, no caso, as reivindicações das diferentes nacionalidades. (POLLAK, 1989, p. 5)

Estaria, então, na identificação dos "processos e atores que intervêm no trabalho de constituição e formalização das memórias" (p. 4) uma forma de problematizar as manifestações das memórias coletivas. A manutenção das memórias dissonantes, que continuam a ser manifestadas de formas alternativas, precisa de uma atenção especial e muitas vezes expressões artísticas são empregadas para esse fim.

No caso do acontecimento aqui analisado é possível encontrar diversas mensagens que revelam a presença de memórias dissonantes, inclusive com questionamentos em relação à memória tida como oficial. Porém, é preciso sinalizar que existem também situações em que a ocultação ideológica se faz presente. É o caso, por exemplo, da falta de visibilidade dada às falas de interagentes do Iraque e Afeganistão, que não têm espaço, por exemplo, nos *trending topics* do Twitter. É evidente que este fato pode também ser decorrente da precariedade da infraestrutura e disseminação das tecnologias digitais de comunicação em países como Iraque e Afeganistão²¹ – nações diretamente envolvidas no acontecimento de 11 de setembro de 2001 e suas consequências. É importante, portanto, distinguir entre conjunturas favoráveis ou desfavoráveis às memórias marginalizadas e reconhecer como o presente colore o passado. Conforme a circunstância decorre a emergência de certas lembranças e recordações, a ênfase é dada a um ou outro aspecto. (POLLAK, 1989, p. 8). Há, nos termos de Pollak, um enquadramento da memória que acaba intervindo, devido aos *schematas* que delimitam processos cognitivos e culturais de representação do acontecimento na:

[...] definição do consenso social e dos conflitos num determinado momento conjuntural. Mas nenhum grupo social, nenhuma instituição, por mais estáveis e sólidos que possam parecer, têm sua perenidade assegurada. Sua memória, contudo, pode sobreviver a seu desaparecimento, assumindo em geral a forma de um mito que, por não poder se ancorar na realidade política do momento, alimenta-se de referências culturais, literárias ou religiosas. (p. 11)

Este jogo de negociações, que apresenta um componente intersubjetivo bastante demarcado, potencializa os diferentes sentidos, dicotomias e tipificações que um acontecimento pode despertar – que demonstra a mutabilidade das interpretações e

²¹ No Iraque a penetração da internet em 2012, relativamente à população total, era aproximadamente de 7%, enquanto que no Afeganistão, em 2010, era de apenas 4%, enquanto no Brasil já a penetração média da internet é de 40% e nos Estados Unidos de 75% da população. Dados disponíveis em: <http://www.internetworldstats.com/stats5.htm> e <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=af&v=118>.

atualizações derivadas da memória –, mas ao mesmo tempo demarca sua perenidade. Destaca-se também a visibilidade concedida a determinados aspectos do acontecimento, e essa tarefa muitas vezes fica a cargo principalmente da mídia e do Estado. Assim, Guillaume propõe a ideia de uma política do patrimônio, que corresponde às estratégias de preservação e manutenção dos saberes e objetos, afirmando que:

[...] os objetos, ao passarem a ser coletivos, perdem o essencial da sua eficácia simbólica: deixam de poder concluir o luto - particularmente quando eles próprios desaparecem. Carregados de significações novas, podem durar enquanto o Estado os proteger, porque este considera-os elementos úteis à sua própria semiótica. É por essa razão que o espaço social se satura de objetos comemorativos, de aniversários e de cerimônias, sem que a memória coletiva fique mais rica com isso. (GUILLAUME, 2003, p. 85)

De modo bastante crítico, o autor atribui ao Estado o papel de promoção de políticas patrimoniais de bens materiais (construções arquitetônicas, áreas naturais, etc.) e imateriais (rituais, festas, datas importantes, etc.). Para ele há uma saturação de lugares de memória, que seria o resultante da “mania memorial” da qual fala também Doss (2012). A autora analisa a proliferação e a onipresença de memoriais no Ocidente e propõe o conceito de “*memorial mania*”. O conceito se refere à “obsessão com questões memoriais e históricas e um desejo urgente de expressar e destacar essas questões em contextos públicos” (p. 2). Esse processo, defende Doss, fala muito sobre as condições comportamentais e a respeito da forma como a sociedade contemporânea lida com o acontecimento e organiza-se para preservar sua história. No entanto, sua abordagem sobre o componente social da memória é explicitamente diferente do proposto por Halbwachs:

A ênfase de Halbwachs na unanimidade social da memória não é suficiente para compreender a efetiva condição das comemorações contemporâneas. A mania memorial não é um todo coerente, coletivo ou que segue um mesmo quadro ideológico. Muitos dos memoriais contemporâneos são marcados pelo conflito, pela ruptura, pela perda e pelo reconhecimento entre artistas e audiências de que os memoriais têm o poder tanto de agitar as coisas quanto de suavizá-las. (DOSS, 2012, p. 47)

Surge, dessa forma, mais uma vez a referência ao conflito como um fator que intermedia a memória e o esquecimento. Além disso, a imprensa, como componente que contribui para a disseminação de experiências relativas a determinados fatos também acaba por mediar o compartilhamento delas, geralmente indiretamente. Assim, do ponto de vista ético, “Na imprensa [...] narrativas, entrevistas e descrições de acontecimentos, sob a ilusão de

uma linguagem neutra, tornam visíveis as muitas experiências sociais e, ao mesmo tempo, direcionam modos de compreender e significar essas experiências”. (MARIANI, 2007, p. 200). É relevante, portanto, atentar para o fato de que os discursos ideológicos também passam pela fala “aparentemente neutra” da imprensa, contribuindo para a elaboração ativa e sempre mutável a respeito do acontecimento.

Na internet, pode-se dizer, circulam também muitas políticas patrimoniais, estando estas ligadas, sobretudo, ao modo como são produzidas, selecionadas e organizadas as informações. Com a potencialização da participação dos interagentes nos últimos tempos passou-se a produzir conteúdos de modo cada vez mais exponencial. Assim, o trabalho de curadoria desse material – que guarda sentidos importantes para a memória de nosso presente – se faz cada vez mais necessária. Isso porque, se não for possível manter a memória viva, não apenas do ponto de vista de seu arquivamento e registro, mas também de sua atualização a partir das interações que os meios digitais de comunicação permitem – de um modo respondente (CASALEGNO, 2006), seu valor deverá ser relativizado. Claro que, como já comentado, não é possível guardar tudo, até porque essa tarefa seria improdutiva e até mesmo prejudicial à memória do ponto de vista cognitivo (IZQUIERDO, 2009) e cultural. Deve-se sim permitir que os diversos pontos de vista e os próprios conflitos que marcam a memória tenham visibilidade.

Reafirma-se, então, a relevância de olhar para as manifestações ocorridas no aniversário de dez anos dos atentados do dia 11 de setembro de 2001, principalmente por este acontecimento apresentar em sua origem, e em suas consequências, sentidos que levam à identificação de disputas históricas, ideológicas e geopolíticas. Mas, o que representaram este acontecimento para os processos de comunicação? Como se pode interpretá-lo enquanto acontecimento e identificar as narrativas, conflituosas e convergentes, que o perpassam?

3 ACONTECIMENTOS E MEMÓRIAS COLETIVAS

Associado ao tema da memória, o qual foi explorado até o momento, surge a questão do acontecimento como assunto mobilizador desta investigação. Isso porque, como exposto, objetiva-se identificar as especificidades do processo de manifestação das memórias coletivas, sobre o acontecimento do dia 11 de setembro de 2001, a partir de ambientes digitais de interação. Mais especificamente, trabalhar-se-á sobre o acontecimento – os atentados em si – a partir das manifestações derivadas das celebrações que marcaram seu décimo aniversário. De acordo com o conceito de Nora (1993), a celebração poderia ser considerada um lugar de memória simbólico. Desse modo, torna-se válido verificar e delimitar o conceito de acontecimento, bem como explorar sua relação e proximidade com a questão da memória.

Falar sobre a ideia de acontecimento leva ao trabalho de perceber como o processo jornalístico o trata. Isso porque, nem todo acontecimento é necessariamente jornalístico. No entanto, caso ele atenda aos critérios noticiosos que fundamentam a atividade do jornalista e garanta assim sua repercussão, deverá ser tratado a partir do potencial comunicacional que desempenha. Os atentados de 11 de setembro de 2001 podem ser considerados um acontecimento jornalístico, que vem repercutindo de diferentes maneiras e suscitando diferentes sentidos nos últimos dez anos. Ele age sobre o ecossistema (ALSINA, 2009, p. 140) em que está inserido e envolve emocional e politicamente atores sociais.

3.1 O CONCEITO DE ACONTECIMENTO E SUAS IMPLICAÇÕES NAS MEMÓRIAS COLETIVAS

De modo geral, o acontecimento é tido como um fato que está fora da ordem habitual (CHARAUDEAU, 2010, p. 95), que provoca rupturas e descontinuidades na lógica do cotidiano. Torna-se, portanto, objeto de referência e matéria-prima para os relatos do mundo da vida (BERGER E TAVARES, 2009). Segundo Rebelo (2006), nem todas as ocorrências, para tornarem-se acontecimentos, precisam figurar em um meio de comunicação. Sua relevância e seu impacto social podem estar muito mais relacionados à proximidade temporal e espacial de uma determinada coletividade do que à visibilidade midiática por ela adquirida.

Pode-se afirmar ainda que “[...] reconhecer o acontecimento como acontecimento é encontrar os lugares em que se produzem descontinuidades. E aí ele tem poder de revelação, pois não só se produz no tempo como também dá o tempo a se ver” (BERGER E TAVARES, 2009, p. 4). É nesse sentido também que Halbwachs (2006), ao refletir sobre as dimensões da

memória, afirma que o tempo “só é real na medida em que tem um conteúdo, ou seja, na medida em que oferece ao pensamento uma matéria e acontecimentos” (p. 156). Ou seja, as ocorrências que impõem uma nova ordem ao curso do mundo da vida cotidiana – aquele no qual ocorrem interações, compartilhamento de experiências e negociações de sentidos – tendem a estabelecer-se em marcos temporais. Estes, por sua vez, são incorporados e interpretados por aqueles que as experienciam direta ou indiretamente. Há, conforme Charaudeau (2010) um processo de construção do acontecimento, seja ele restrito ao cotidiano de um grupo ou amplificado pela divulgação jornalística, que está ligado à sua significação.

Para que um acontecimento possa ser apreendido, é necessário que se produza uma *modificação* no estado do mundo fenomenal, geradora de um estado de desequilíbrio, que essa modificação seja percebida por sujeitos num efeito de “saliência”, e que essa *percepção* se inscreva numa rede coerente de significações sociais por um efeito de *pregnância*. (CHARAUDEAU, 2010, p. 99) [Grifos do original]

Vê-se, portanto, que além de provocar uma ruptura, o fato, para adquirir o status de acontecimento, deve estabelecer-se e adquirir certa estabilidade – *pregnância* –, perante aqueles que lhe dão significado. Os sentidos conferidos aos fatos, entretanto, são determinados historicamente e culturalmente. Ou seja, os acontecimentos são fenômenos sociais, que passam por diferentes processos de representação e interpretação de acordo com o contexto em que repercutem (ALSINA, 2009, p. 115).

Alsina (2009), ao problematizar o tema no contexto do jornalismo, expõe os diferentes percursos e apropriações que a imprensa e a mídia produzem em relação aos acontecimentos. Esses são, segundo o autor (p. 113), fontes primordiais para as notícias, de modo que existe uma série de critérios que classificam e selecionam e indicam a relevância dos acontecimentos. O impacto sobre a sociedade, o número de indivíduos envolvidos, bem como a importância do local em que ocorre o evento, são elementos destacados pelo autor. Há, portanto, uma contextualização e uma objetivação da realidade no momento em que acontecimentos são narrados. Além disso, a mídia torna-os materiais de possível consumo repetitivo, e procura sensibilizar e prover uma participação afetiva da audiência em relação ao fato (p. 130).

Um ponto importante, que vincula o modo como os acontecimentos são elaborados midiaticamente e as memórias coletivas, é o da atenção. Pode-se afirmar que um “[d]os índices de notabilidade capazes de chamar a atenção dos sujeitos que escrevem a história – que a percebem e a transformam em narrativa – são, no jornalismo, guiados por critérios que

exigem ruptura, repentina ascensão, acidente ou desvio.” (BENETTI, 2009, p. 3). Chamar a atenção, portanto, é um das características que definem a “noticiabilidade” atribuída pela indústria jornalística aos acontecimentos. E, como se viu anteriormente, a atenção é também um aspecto cognitivo importante para a memória de longo prazo e episódica – como as *flashbulb memories* –, relacionada às memórias sobre acontecimentos pessoais e públicos.

Em sua análise acerca da construção dos acontecimentos, Sodré (2009) enfatiza o envolvimento dos atores e a  tica daqueles que participam de sua narração. Ou seja, um determinado acontecimento pode ser compreendido “enquanto multiplicidade de modos e ações comporta uma infinidade de pontos de vista e testemunhos.” (p. 34). Além disso, o autor explicita a interação discursiva entre os atores que são “responsáveis pelo ‘sentido’ ou pelo direcionamento semântico do acontecimento” (p. 40-41). Essa preocupação articula-se especialmente com os objetivos traçados para esta investigação, ainda que não se proponha aqui uma análise dos discursos. A partir da identificação de tais relações será possível decodificar também as marcas inscritas tanto no processo de produção quanto de interpretação e leitura dos fatos, nos quais se constituem os sentidos dos acontecimentos:

O sentido de um acontecimento (dever-se-ia dizer os sentidos) não existe a priori, não tem verdade em si. Os sentidos surgem de um encontro entre as condições da sua produção e as condições de sua interpretação. O acontecimento não existe em si, é sempre construído. Não se trata de negar a existência de uma realidade na qual surgem fenômenos, mas de afirmar que, no que respeita ao seu significado, o acontecimento é sempre resultado de uma leitura, e   esta leitura que lhe confere sentido. (CHARAUDEAU, 2009, p. 72)

Nota-se, a partir de tais colocações, que os acontecimentos estão ligados aos contextos em que se inscrevem suas leituras, bem como pelas condições em que são atualizados. Os excessos e os abusos no processo de representação, por outro lado, podem levar ao questionamento da validade do acontecimento. Baudrillard (2001), por exemplo, questiona os reais impactos proclamados pela imprensa em relação ao acontecimento de 11 de setembro de 2001. A saturação de imagens, bem como a superlativa  o das intenções dos atos terroristas são vistos por ele como elementos que colocam em cheque o status de verossimilhança que caracterizaria o acontecimento. Sua representação tomaria o lugar do acontecimento em si, de modo que não se poderia acessar sua própria dimensão de realidade. Juremir Machado da Silva (2003) reflete sobre tal perspectiva, evidenciando que o simbolismo amplificado e reverberado pela m dia acaba por sobrepor-se ao acontecimento em si mesmo. Ao analisar colocações como essas Sodré (2009, p. 35-36) expõe que:

Um exemplo singularíssimo é, ao seu modo de ver [relatando-se a perspectiva de Baudrillard], o ataque terrorista ao World Trade Center em setembro de 2001: diante da câmera de vídeo amador, a persistência banal do não-acontecimento em Manhattan explode justamente com as Torres Gêmeas. (...) O ordenamento rotineiro das coisas é abalado por uma espécie de falha ou de instante irracional na vivência individual de cada sujeito, que leva a considerar a emergência de uma desordem em suas rotinas interpretativas do mundo.

Ou seja, para Baudrillard a representação excessiva do acontecimento constituiria uma negação desse mesmo, uma vez que excederia os limites de seus contornos. Por outro lado, para Halbwachs tal característica poderia inclusive ser benéfica, pois acentuaria as formas de integração das memórias coletivas e individuais. Pollak poderia dizer que quanto maior a repercussão, maior a possibilidade de que diferentes perspectivas e pontos de vista sobre o acontecimento possam se contrapor. Ou seja, aquilo que descreve o acontecimento não necessariamente restringe ou limita as formas de representá-lo de forma viva e plural.

Alsinha explicita também o “Terrorismo” como um fator que, ao mesmo tempo em que tem prioridade na mídia (p. 126), é alvo de uma série de controvérsias e ambiguidades (p. 136). Além disso, os eventos engendrados por acontecimentos decorrentes do terrorismo podem ser bastante pregnantes, considerando-se o modo como mobilizam os operadores de atualidade, socialidade e imprevisibilidade sobre os quais reflete Charaudeau (2010).

Álvares (2005), ao analisar os sentidos do acontecimento do dia 11 de setembro de 2001, bem como sobre seus impactos no imaginário da sociedade ocidental, propõe que ele seja visto enquanto um mega-acontecimento.

O 11 de Setembro transcende qualquer tentativa de o conter dentro de parâmetros rigidamente demarcados, estabelecendo uma ponte entre polos de dicotomias como centro e periferia, global e local, integração e desagregação, momento e continuidade, fragmento e totalidade. Ao desafiar tais oposições, o 11 de Setembro põe em causa os critérios até agora utilizados para compreender os acontecimentos mediáticos, extravasando as próprias fronteiras de definição de tais fenômenos. (ÁLVARES, 2005, p. 55)

Dessa forma, o “mega-acontecimento” seria aquele resultante de fatos e fenômenos que desafiam as concepções tradicionais acerca do “acontecimento”, principalmente por complexificar as relações e as representações sociais, políticas e econômicas. Define-se, assim, que “(...) a importância do 11 de Setembro reside na sua capacidade de desconstruir o tempo, a informação, a sociedade e a comunidade imaginada em termos nacionais e regionais”. (ÁLVARES, 2005, p. 56). Além disso, coloca-se o fato de que a própria produção do acontecimento foi fortemente marcada pelas condições midiáticas de sua divulgação.

Dayan destaca as ações “terroristas” como fenômenos dependentes da publicização dos meios de comunicação, sobretudo pelo fato de atuarem em seu processo de significação (DAYAN, 2009, p. 22). Assim, os atentados terroristas e mensagens veiculadas por seus atores, acabam por se adaptar ao fluxo das mensagens e lógicas da indústria midiática. Assim, “o 11 de Setembro adquire conotações particularmente perversas, pois o ritual mediático ao qual dá origem foi, em parte, ditado pelo ‘outro’, com o intuito de utilizar os media como espaço público de contestação, combate e confronto em tempo real” (ÁLVARES, 2005, p. 56 - 57). Assim, fala-se que o acontecimento foi pensado para que sua inserção e veiculação adquirisse o máximo de visibilidade possível, levando-se em conta que sua ação está intimamente ligada à mobilização da opinião pública, a qual dá origem a uma série de performances as quais definem sua representação (DAYAN, 2009, p. 27). David Lyon (2010, p. 119) também destaca essa característica do acontecimento, referindo-se a um desejo de visibilidade acabou por culminar em uma “perversa harmonia” entre a mídia de massa e ações violentas. Sendo assim, verifica-se que diversos sentidos são subjacentes ao acontecimento.

Simultaneamente integrador e desagregador, o 11 de Setembro revela-se palco de uma negociação constante entre «centro» e «periferia»: se por um lado este acontecimento mediático serviu como espaço público que conferiu visibilidade simbólica a identidades marginalizadas pela narrativa de globalização dominante, permitiu ao centro assumir, sem pudor, a sua herança moderna de progresso, evolução e desenvolvimento culturais. (ÁLVARES, 2005, p. 61)

Como se vê, o acontecimento sobre o qual se reflete nesse trabalho protagoniza e introduz uma série de problematizações a respeito do que se convencionava teoricamente em relação aos conceitos. Sua repercussão é o que, até hoje, sustenta sua presença, e o que dá corpo às memórias que o atualizam no presente. Tal constatação corrobora com a afirmação de Halbwachs (2006, p. 130), para o qual mais importante do que o acontecimento em si, o que nutre as memórias coletivas são suas repercussões sociais.

No entanto, nem sempre os acontecimentos foram essencialmente e estruturalmente abordados pela história tradicional, como lembra Burke (2006, p. 12). Essa é, porém, uma das principais preocupações da “Nova História”, que passa a olhar para fenômenos e questões antes deixadas de lado, como o próprio acontecimento (p. 327), com o objetivo de “revelar o relacionamento entre os acontecimentos e as estruturas e apresentar pontos de vista múltiplos”. (p. 348) É com tal posicionamento que se desenvolve esta investigação. O objetivo é compreender como as narrativas que compõem as memórias coletivas são perpassadas pelas potencialidades do ambiente tecnológico da comunicação mediada por

computador. Dessa forma, narrativas, testemunhos e o compartilhamento de experiências, heterogêneos e por vezes conflituosos, ficam evidentes nas manifestações das memórias coletivas observadas. Nesse caso, deve-se atentar para a seguinte questão:

[...] temos que entendê-la [a memória coletiva] como uma construção simbólica do que aconteceu ou se imaginou ter ocorrido e não podemos creditar a qualquer relato, a condição de expressão exata e inquestionável. Para conseguirmos a aproximação mais consistente do que ocorreu, temos que interpretar o testemunho, confrontá-lo com outras fontes e compreendê-lo à luz das condições de sua criação. (LOPES, 2002, p. 6; grifos meus)

Nota-se, portanto, a necessidade de olhar para alguns conceitos nos quais se apoiam os processos de manifestações coletivas dos acontecimentos passados no presente, como a experiência, a celebração, a narração e o testemunho. Estes elementos contribuem para a elaboração da memória, uma vez que estão estreitamente vinculados às trocas simbólicas e ao compartilhamento de conteúdos que contextualizam os acontecimentos. Parte-se agora, portanto, à apresentação das circunstâncias a partir das quais se podem compreender os eventos de 11 de setembro de 2001 desde o conceito de acontecimento. Ainda nesse sentido, algumas características que têm impacto na forma como as memórias coletivas são manifestadas, no microblog Twitter e em especiais multimídia, serão observadas na etapa de análise do corpus desta pesquisa.

3.2 O ACONTECIMENTO DE 11 DE SETEMBRO DE 2001

O acontecimento abordado nesta pesquisa, como apontado, refere-se aos atentados do dia 11 de setembro de 2001, nos Estados Unidos. De acordo com diversos autores (ÁLVARES, 2005; MEIHY, 2005; DAYAN, 2009) esse acontecimento marcou a entrada do século XXI, em função tanto dos problemas políticos, econômicos e sociais revelados, quanto pelas imagens impactantes que não saem da lembrança e da recordação daqueles que o vivenciaram direta ou indiretamente. De acordo com Chomsky (2002, online), os atentados do dia 11 de setembro podem ser considerados um “evento histórico”, pois marcaram o momento no qual “a direção em que as armas foram apontadas mudou”. Isso porque tradicionalmente as iniciativas bélicas partiam dos próprios EUA, ou de países europeus. No entanto, essa lógica foi subvertida no dia 11 de setembro de 2001.

As horripilantes atrocidades cometidas em 11 de setembro são algo inteiramente

novo na política mundial, não em sua dimensão ou caráter, mas em relação ao alvo atingido. Para os Estados Unidos, é a primeira vez desde a Guerra de 1812, que o território nacional sofre um ataque, ou mesmo é ameaçado. Muitos comentaristas tentaram fazer uma analogia com Pearl Harbor, mas se trata de um equívoco. Em 7 de setembro de 1941, as bases militares em duas colônias americanas foram atacadas – e não o território nacional, que jamais chegou a ser ameaçado. (CHOMSKY, 2003a, p. 11-12)

Os atentados são atribuídos oficialmente a extremistas islâmicos que, com quatro aviões, atingiram pontos representativos do poder do Estado Norte Americano, dentre eles o Pentágono (na capital Washington). O símbolo desse acontecimento foi, entretanto, a queda das Torres Gêmeas do World Trade Center. Com cerca de três mil vítimas (entre passageiros dos aviões e pessoas que estavam nos prédios atingidos), as repercussões não poderiam ter sido maiores.

Figura 2 - Imagens dos atentados do dia 11 de setembro de 2001. De cima para baixo: o World Trade Center queimando após o ataque; uma seção do Pentágono desaba; voo 175 se choca contra a Torre 2 do WTC; um bombeiro pedindo ajuda no *Ground Zero*; parte do voo 93 sendo recuperada; voo 77 se choca contra o Pentágono.



Fonte: Wikipedia²².

²² Esta foi a imagem que apareceu em primeiro lugar nos resultados de busca do Google Images, quando consultados o termo “11 de setembro”. Disponível em:

Como colocado anteriormente, os atentados foram atribuídos à rede islâmica Al-Qaeda²³, liderada por Osama Bin Laden na época. Muitos estudos apontam possíveis motivações para esses ataques, sendo que grande parte delas tem caráter econômico, como parte dos efeitos da globalização econômica (VENGOA, 2001, p. 27). Diversas evidências indicam que os contrastes entre oriente e ocidente, bem como o desdobramento de quadros políticos anteriores, como a Guerra Fria e as disputas pela exploração de petróleo no Oriente Médio, estiveram entre os fatores que culminaram no desencadeamento dos atentados. Diversos trabalhos vêm sendo desenvolvidos na última década com a intenção de posicionar e contextualizar o acontecimento dentro do cenário político internacional. Destacam-se o texto de revisão elaborado por Meihy (2005) e a dissertação de mestrado de Sugahara (2008), que busca compreender as bases e consequências desse acontecimento. Vale deixar claro que este trabalho não tem como objetivo detalhar toda a complexidade que um evento histórico dessa dimensão pode suscitar. Objetiva-se sim evidenciar os aspectos desse passado – ainda tão presente através das memórias que o mantém vivo e das consequências políticas, econômicas e sociais que desencadeia – através das manifestações derivadas do compartilhamento e das interações mapeadas. Reconhece-se, portanto, a importância de discernir as principais nuances do acontecimento para que se possa compreender e realizar inferências mais acuradas durante a etapa de análise dos conteúdos e narrativas.

Ao relatar os antecedentes que estariam relacionados ao acontecimento, Meihy (2005) ressalta questões de ordem religiosa e política. No final da década de 1970, a União Soviética estabeleceu apoio ao governo afegão, e passou a intervir politicamente na região. Nesse sentido são apontados os conflitos decorrentes das disputas de poder entre Estados Unidos e União Soviética (URSS) ou ainda outras motivações, segundo Chomsky (2003b, p. 120). Entre elas estão os conflitos religiosos, a intenção da predominância do islamismo por parte dos opositores do governo afegão na região, os quais contribuíram para a eclosão de alianças e confrontos. Assim, Meihy alerta para o fato de que haviam ligações entre os Estados Unidos e alguns dos países do Oriente Médio – Afeganistão e Iraque, sobretudo. Como forma de evitar a expansão da URSS naquele território, o governo norte americano passou a apoiar os opositores islâmicos, que formavam grupos armados, cujas intenções eram estabelecer um Estado islâmico forte. Foi em 1989 – ano da queda do Muro de Berlim, que marcou o fim da Guerra Fria –, depois de intensas disputas territoriais e políticas, que o Estado Soviético

http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/65/September_11_Photo_Montage.jpg/446px-September_11_Photo_Montage.jpg. Acesso em: 15 de agosto de 2012.

²³ Segundo Meihy (2005, p. 13), a Al-Qaeda, posicionada na vertente Sunita do islamismo, é um “organismo de base religiosa fundamentalista, acusado de treinar terroristas que defendem o Islã contra a invasão ocidental”.

retirou-se do território. No entanto, novos conflitos emergiram com a Guerra do Golfo, que marcou o início do estranhamento entre alguns países islâmicos, principalmente o Iraque, e o governo norte-americano. Ao intervir nas disputas territoriais entre Iraque e Kuwait, os Estados Unidos da América e aliados acabaram por despertar um sentimento de estranhamento quanto à sua presença em alguns locais do Oriente Médio. Atribui-se a esse sentimento as revanches que se sucederam entre os países, tais como os atentados de 2001.

Como é possível perceber, as questões geopolíticas estão no cerne deste acontecimento. Diversas explicações advêm dos conflitos de caráter territorial e religioso, internos e externos, que datam desde o século XIX, com maiores repercussões após o final da I Guerra Mundial, quando o império Otomano foi dividido em diversas nações – muitas que deram origem a países hoje envolvidos em conflitos por questões territoriais, ideológicas, étnicas e religiosas. Além disso, outro fator apontado é a saída de potências colonizadoras e a criação do Estado de Israel em 1948. Nesse sentido, pode-se acrescentar ainda que a articulação e a cooperação histórica estabelecida entre os EUA e Israel também é outro fator apontado como possível motivação para os conflitos que compreendem o 11 de setembro de 2001. Isso porque Israel e Palestina encontram-se em uma situação belicosa desde a criação do Estado israelense, em função de disputas por territórios sagrados de fundo religioso. Depois de apoiar uma série de iniciativas de guerrilhas e outros grupos no Oriente Médio, principalmente no período da Guerra Fria como se viu, os Estados Unidos aproximaram-se politicamente de Israel, país relativamente isolado em meio às demais nações da região. Desse laço surgem diversos antagonismos, dentre outras questões, de caráter econômico e ideológico, que acabam por acentuar e reforçar divergências que povoam o imaginário político internacional, tais como Oriente x Ocidente, Bem x Mal, etc. O próprio papel desempenhado pela Organização das Nações Unidas (ONU), bem como seu conselho de segurança, acaba por contribuir para certas situações geopolíticas uma vez que, ao mesmo tempo em que procuram encontrar saídas pacíficas para as negociações entre países, podem acabar despertando disputas e conflitos.

Existem, portanto, diferentes explicações que visam dar conta do acontecimento. As tidas como oficiais, que apontam a Al Qaeda como responsável pelos atentados, e não oficiais, que sugerem outras possibilidades de autoria, tentam explicar as causas dos atentados de 11 de setembro de 2001 e outros subsequentes. Não será aqui proposta nenhuma conclusão a esse respeito, porém é preciso expor que as diferentes perspectivas podem ser observadas nas memórias coletivas e na maneira como elas foram manifestadas em setembro de 2011. De forma bastante sucinta pode-se dizer que:

O terrorismo do 11/09 é o resultado da instabilidade política criada por décadas de Guerra Fria e alianças oportunistas, que geraram regimes autoritários e repressivos. Os conflitos ideológicos combinados com a matriz religiosa nas décadas de 80 e 90 restritas ao contexto nacional do mundo árabe foram internacionalizados com a ação do radicalismo islâmico da Al Qaeda, em meados de 2001. Genericamente caracterizado como fundamentalismo islâmico, o islamismo radical que norteia as ações da Al Qaeda exportou para o Ocidente a violência anteriormente restrita ao Oriente, mais especificamente circunscrita ao Oriente Médio. (SUGAHARA, 2008, p. 53)

É possível afirmar, portanto, que as consequências desse acontecimento não foram menos importantes. Além da atitude beligerante tomada pelos Estados Unidos²⁴, e outros países, em resposta aos atentados, diversos âmbitos do cotidiano de pessoas no mundo todo foram afetados. Políticas de segurança extremamente austeras, e por vezes cegas, da guerra contra o terrorismo – como aquela que vitimou Jean Charles de Menezes no metro de Londres em 2005²⁵ –, passaram a ser aplicadas em todo o mundo. Lyon (2010, p. 120) coloca, nesse sentido, que o acontecimento de setembro de 2001 despertou políticas de vigilância e visibilidade que acabaram por disseminar práticas que atentam a privacidade de indivíduos em todo mundo. Isso pode ser observado desde as práticas sinópticas (quando muitos observam poucos) – durante a cobertura midiática dos atentados – até panópticas (quando poucos observam muitos) – que guiam as políticas de segurança em aeroportos, e outros ambientes. Com a justificativa de proporcionar liberdade e segurança aos cidadãos diversas medidas acabam por desempenhar um papel, em alguns momentos, controverso. Nesse contexto, é possível observar que a xenofobia e a intolerância religiosa e racial se intensificaram significativamente em diversos grupos sociais, o que vem acentuando as diferenças e os contrastes geopolíticos. Pode-se dizer, de certa forma, que houve um relativo “fracasso” da guerra contra o terror:

A ação do terrorismo propagado pela mídia internacional teve um forte impacto no imaginário social ao redor do globo. O medo e o terror gerados a partir dos atentados contra o World Trade Center ajudaram a construir um amplo sentimento de solidariedade em torno dos EUA. Essa solidariedade internacional foi explorada pelo presidente George W. Bush para justificar uma ação unilateral norte-americana contra o terrorismo. No âmbito da Organização das Nações Unidas o governo

²⁴ A Guerra ao Terror foi a política externa adotada pelo governo de George W. Bush – presidente dos Estados Unidos em 2001 – através da qual diversos territórios islâmicos (Afeganistão e Iraque, principalmente) foram invadidos pelo exército norte-americano. O número de civis mortos em decorrência dessas invasões chega à marca de 137.000 (COSTS OF THE WAR, 2012, on-line), o qual é centenas de vezes maior que o de vítimas nos atentados de 11 de setembro.

²⁵ O brasileiro Jean Charles de Menezes, de 27 anos, foi morto na estação de Stockwell, no metrô de Londres, em 22 de julho de 2005. Confundido com o terrorista etíope Hussain Osman, um dos autores dos ataques fracassados no dia anterior na capital britânica, o electricista levou sete tiros na cabeça, disparados pela polícia metropolitana, a Scotland Yard. (G1, 2007)

americano costurou consensos com relativa facilidade, como em raras vezes na história, para ocupar uma nação soberana, o Afeganistão. Mas nos últimos anos a percepção dos vários atores internacionais envolvidos na guerra contra o terrorismo tem mudado, principalmente após a Guerra do Iraque em 2003 e o aparente fracasso da guerra contra o terrorismo. Alguns sinais desse fracasso vieram à tona com os novos atentados terroristas em Madri (2004) e Londres (2005). (SUGAHARA, 2008, p. 7)

Em 2011, poucos meses antes de os atentados completarem uma década, os Estados Unidos anunciaram a “captura” e morte de Osama Bin Laden, o principal ator social responsabilizado pelos atentados. Esse acontecimento, no entanto, não foi menos controverso e especulado do que os próprios atentados de 2001. Como coloca Zizek, a atmosfera que circunda o acontecimento de 11 de setembro mostra-se muitas vezes desafiando a concepção de realidade, tão virtualizada hoje pelas simulações e artificialidades contemporâneas. Assim, o filósofo coloca que:

Estamos entrando numa nova era de guerra paranoica em que a principal tarefa será identificar o inimigo e suas armas. Nessa nova guerra os agentes vão cada vez menos assumir publicamente seus atos (nem mesmo a notória Al-Qaeda assumiu explicitamente os ataques de 11 de setembro, para não mencionar os mistérios com relação às cartas com Antraz); as medidas “antiterroristas” do Estado também são ocultas por um manto de segredo – e tudo isso forma o caldo de cultura ideal para teorias conspiratórias e paranoia social generalizada. (ZIZEK, 2003, p. 53)

De fato, existem diversas explicações e interpretações, sugeridas por teorias “da conspiração” e estudos científicos, a respeito de quem teria comandado e organizado os atentados, bem como quais as intenções que os motivaram. Estas concepções são derivadas, segundo Zizek, da virtualidade que ampara o acontecimento e suas consequências, uma vez que “nós cidadãos comuns ficamos totalmente dependentes de autoridades para saber o que está ocorrendo: nada vemos nem ouvimos; tudo que sabemos nos chega da mídia oficial.” (p. 54). E essa cobertura midiática, que mais adiante será retomada, é marcada pelo modo como a imprensa retratou o acontecimento, despertando sentimentos sociais diversos. Segundo Charaudeau:

Os comentários jornalísticos guardaram características da “essencialização” dos atores envolvidos e das causas, através de generalizações e comparações com outros acontecimentos como Pearl Harbor, bem como asseguraram o caráter “inexplicável” dos acontecimentos, instaurando um estado paranoico, no qual o agressor poderia estar “em toda parte e em lugar nenhum” (CHARAUDEAU, 2010, p. 249).

Nesse sentido, pode-se afirmar que, assim como Chomsky propõe que a grande virada promovida pelos atentados de 2001 foi a inversão da “posição das armas”, é preciso pensar ainda sobre o modo como este acontecimento chegou até os cidadãos. Isso porque houve o reforço de algumas imagens já repercutidas de forma ficcional através de filmes hollywoodianos e outros produtos culturais. Além disso, inverteu-se a lógica de que esse tipo de evento só se processaria de maneira distanciada (o que foi depois parcialmente preservado pela cobertura midiática), de modo que:

Teríamos, portanto, que inverter a leitura padrão, segundo a qual as explosões do WTC seriam uma intrusão do Real que estilhaçou a nossa esfera ilusória: pelo contrário – antes do colapso do WTC, vivíamos nossa realidade vendo horrores do Terceiro mundo como algo que na verdade não fazia parte de nossa realidade social, como algo que (para nós) só existia como um fantasma espectral na tela do televisor – o que aconteceu foi que, no dia 11 de setembro, esse fantasma da TV entrou na nossa realidade. Não foi a realidade que invadiu a nossa imagem: foi a imagem que invadiu e destruiu nossa realidade (ou seja, as coordenadas simbólicas que determinam o que sentimos como realidade). (ZIZEK, 2003, p. 31)

Pode-se dizer, portanto, que o acontecimento em si se confunde com as características de sua repercussão midiática. Como se viu, argumenta-se que houve premeditação quanto à visibilidade dos atentados por parte de seus executores, o que explica em parte a importância que a imprensa desempenhou na formulação dos acontecimentos, não apenas jornalísticos. Veja-se, portanto, algumas das evidências desse fato. Mais tarde será possível afirmar que muitas dessas implicações da mídia acabam relacionando-se também com as manifestações identificadas e analisadas no microblog Twitter e em especiais multimídia.

3.2.1 O acontecimento em 11 de setembro de 2001 e a repercussão midiática

Muitos textos que propõem reflexões a respeito do acontecimento de 11 de setembro apontam a cobertura midiática como uma de suas características mais marcantes. Há, inclusive, livros (ZELIZER E ALLAN, 2002; DAYAN, 2009) dedicados especificamente ao estudo dos processos jornalísticos e comunicacionais relativos ao acontecimento. O principal argumento mencionado por diversos autores está no fato de que novas formas de produção e apuração precisaram ser desenvolvidas, uma vez que a demanda por informações por parte de uma ampla audiência estava em jogo. Além disso, diversas ideias expostas até aqui dão conta de que os atentados foram desenhados de modo que adquirissem a maior visibilidade midiática possível – característica marcante de atos terroristas –, bem como sua identidade por

vezes ficcionalizada. Define-se o acontecimento midiático, então, como:

[...] objeto de uma dupla construção: a de uma encenação levada a efeito pela transmissão, a qual revela o olhar e a leitura feita pela instância midiática, e a do leitor-ouvinte-telespectador que a recebe e interpreta. Os efeitos resultantes são múltiplos, ligados à maneira pela qual as *encenações visuais, os relatos e os comentários jornalísticos influenciam-se mutuamente* (CHARAUDEAU, 2010, p.243; grifos no original)

Meihsy (2005) aponta que “Por ter acontecido em um momento privilegiado da capacidade de transmissão midiática, os fatos do [dia] 11 de setembro ganharam ampla divulgação, maior mesmo que qualquer outro “desastre” mundial em todos os tempos, inclusive a segunda Guerra Mundial” (p. 45). Ao descrever os fatos que marcaram a cobertura jornalística no dia dos atentados, e naqueles que se seguiram, Carey (2002, p. 73) frisa o espanto e a perplexidade com que jornalistas, âncoras e repórteres receberam a notícia. A primeira Torre (Sul) do World Trade Center (WTC) foi atingida logo no início da manhã, às 8h48 do horário local, quando muitos jornais matinais estavam sendo transmitidos pela televisão. Desse modo, a instantaneidade do registro (MEIHSY, 2005, p. 45) “ao vivo” foi um fator determinante na cobertura jornalística do acontecimento, bem como para a vivacidade das *flashbulb memories*, episódicas e de longo prazo que atores sociais relatam até os dias atuais. A colisão do segundo avião com a Torre Norte do WTC foi capturada instantaneamente uma vez que muitos cinegrafistas (amadores e profissionais) já estavam com suas câmeras apontadas para o foco dos atentados. Assim foi o espetáculo midiático de 11 de setembro: sem ataques à Casa Branca, e com apenas algumas fotos do ataque ao Pentágono, foi o WTC que se manteve como símbolo daquele dia. (LYON, 2010, p. 118)

Durante todo o dia 11 de setembro redes de televisão norte-americanas, mas também de muitas outras partes do mundo, transmitiram imagens e informações sobre o acontecimento, inclusive com a abolição de intervalos comerciais. Jornais impressos trataram de produzir cadernos especiais que visavam contemplar os desdobramentos dos atentados, partindo de certa forma para uma “prestação de serviços” (CAREY, 2002, p. 75) à sociedade. Entrevistas com especialistas, autoridades e testemunhas, familiares de vítimas, marcaram a cobertura jornalística que se estendeu durante diversas semanas. As organizações midiáticas encontraram, naquele momento, novas formas de aproximação com seu público (p. 87).

Dayan (2009, p. 10-11) organiza esquematicamente o que chama de “performances²⁶”, que seriam aquelas ações sociais que “fazem intervir sucessivamente vários grupos de actores, mobilizados em diferentes entidades colectivas”. Assim, coloca que existiram duas fases iniciais do acontecimento: a primeira seria aquela em que todos foram surpreendidos pela intensidade das imagens, as quais não poderiam ser “controladas”; e a segunda, em que houve a “gestão do trauma”, com o auxílio de meios de comunicação, permitindo que os atores sociais se mobilizassem e contextualizassem os fatos. Assim, o autor identificou três performances básicas que auxiliam a descrever o acontecimento: 1) o choque do acontecimento no primeiro dia; 2) o progressivo domínio das mídias sobre os fatos, o que permitiu que não apenas difundissem suas imagens, mas sim que as mostrassem; 3) a organização de respostas públicas aos acontecimentos, através de manifestações em reação aos acontecimentos (p. 11). Esse esquema aproxima-se, de certa forma, do que se fala sobre a ficcionalização e a virtualização da realidade do acontecimento (ZIZEK, 2003, p. 26), ou a roteirização da narrativa (CHARAUDEAU, 2010).

Esse último aspecto refere-se ao fato de que se propõe haver “uma roteirização do acontecimento, que mescla a ideia de filmes de catástrofes e de reportagens que narram os dramas de personagens e conflitos que circundam o acontecimento” (CHARAUDEAU, 2010, p. 244-245). Desse modo, contextualizam-se os acontecimentos – inicialmente caracterizados pelo inesperado (mas não o “nunca visto”, uma vez que muitos filmes hollywoodianos já haviam retratado situações semelhantes), que rompe com a normalidade do cotidiano. Depois de apresentar esse cenário, Charaudeau (idem) descreve a sequência de estratégias midiáticas que se seguiram:

- 1) O surgimento dos fatos: É a primeira etapa da repercussão do acontecimento. Com as filmagens de amadores e profissionais, despertaram-se os sentimentos dos espectadores, ainda sem perspectivas sobre o que teria motivado os atentados;
- 2) A apresentação das vítimas: Nesse segundo momento surgem especulações a respeito do número de vítimas. As emissoras de televisão tratam o tema com “muitas lágrimas e pouco sangue” (ZIZEK, 2003), com a aparente intenção de “evitar o trauma”;
- 3) As testemunhas: Começam a surgir os depoimentos, em geral de sobreviventes, que conectam e promovem a identificação do espectador/leitor à situação, de “colocar-se

²⁶ O autor trabalha com as perspectivas sociológicas e antropológicas de Victor Turner, que desenvolve a ideia de “dramas sociais”, Erving Goffman, com o tema das identidades e da representação, e Jünger Habermas, a partir do conceito de esfera pública.

- no lugar” das vítimas;
- 4) Os salvadores: Surgem relatos de bombeiros, paramédicos e o representante do local alvo do atentado símbolo do acontecimento, o WTC em Nova York, o prefeito Giuliani;
 - 5) Os vingadores: A continuidade do acontecimento se dá através dos personagens que atuaram na guerra contra o terror.

Essa sequência de fatos marcou a estratégia de apuração e apresentação do acontecimento midiaticamente. É interessante perceber que essas marcas podem ser observadas nas manifestações das memórias coletivas do acontecimento, como será possível notar na etapa de análise dessa pesquisa, demonstrando-se assim o modo como a atenção da sociedade foi despertada durante o período de 11 de setembro de 2001.

Nota-se, ainda, que as imagens e sua mediação tiveram um peso decisivo na elaboração do acontecimento. Nesse sentido, Meihy (2005) aponta que:

Além do abalo nos critérios de análise visual dos registros catastróficos, outro campo mereceu enorme espaço de registro: a história oral. Imediatamente uma coleção incontável de sites foi produzida, anunciando projetos de história oral, convocando a população a se manifestar sobre os eventos. (p. 46)

Assim, carregadas semanticamente, simplificadas e fortemente reiteradas, as imagens [principalmente os registros fotográficos e vídeos] acabam por ocupar um lugar nas memórias coletivas, como sintomas de acontecimentos dramáticos, explica Charaudeau (2010, p. 247). É o caso, por exemplo, do efeito provocado pelas fotografias e vídeos do choque dos aviões às Torres Gêmeas do WTC. E o teórico do jornalismo continua:

Essas imagens-sintomas [que têm um valor referencial, de substituição da realidade empírica, sempre intertextual e plural] se impõem a nós de maneira teimosa e nos ofuscam a ponto de só vermos nelas a força simbólica. Assim sendo, instaura-se um mal-entendido entre a instância midiática e a instância cidadã, pois por contrato, o telespectador toma a imagem em sua função mimética, isto é, como dando contra a realidade do mundo, quando de fato é carregada de efeitos emocionais por conta de sua função de sintoma (CHARAUDEAU, 2010, p. 248; grifos meus).

Nesse sentido, é importante ressaltar o papel desempenhado pelos próprios “espectadores” na produção do acontecimento. Allan (2002, p. 127) destaca o fato de que muitas pessoas comuns – no sentido de não serem profissionais da comunicação –, acabaram se tornando referências para a captação de informações, imagens e depoimentos que auxiliaram na

narração do acontecimento. Cabe, nesse momento, ressaltar a relevância que a internet adquiriu como fonte de informações sobre o acontecimento, tanto por ampliar as fontes sobre os fatos quanto por abrir um canal de expressão para aqueles que os experienciaram.

Como relatado anteriormente, os blogs e outros ambientes digitais (listas de discussões por e-mail, comunidades virtuais, etc.) desempenharam um papel importante como fontes de informação e ambientes de comunicação, principalmente nos Estados Unidos. Nesse cenário cabe dizer que muitos portais de notícias não dispunham ainda de uma infraestrutura capaz de suportar a grande quantidade de acessos como a que ocorreu naquele momento. Os blogs, por outro lado, eram mais dispersos e dividiam melhor a quantidade de acessos (muitos recebendo um número menor de visitas), o que lhes atribuiu novos significados. O caso mais citado por autores que abordam os impactos dos atentados do dia 11 de setembro de 2001 sobre a Internet é o do Slashdot²⁷ - blog colaborativo dedicado a assuntos sobre tecnologia e informática, mas que desempenhou um papel importante durante os atentados de 11 de setembro como fonte de informações sobre o assunto. (MILLER, 2001; ALLAN, 2002; MALINI, 2009). Apesar de não tratar exatamente de conteúdos noticiosos do tipo *hard news*, os editores do blog acabaram por também disponibilizar informações atualizadas sobre os atentados, de modo a auxiliar os interagentes e outras pessoas que buscavam saber o que estava acontecendo.

A pesquisa realizada pela empresa Pew Research (RAINIE, 2001) revelou que ainda que a grande maioria dos norte-americanos – e acredita-se que grande parte da população mundial – tenha recorrido à televisão e ao rádio para informar-se sobre o acontecimento, o tráfego médio da internet teve um crescimento considerável naqueles dias. Surgiu, dessa forma, uma nova oportunidade para que a internet e a web fossem realmente exploradas enquanto meios de produção, circulação e distribuição de conteúdos jornalísticos. Katz (2001, online) sugere que a internet, a partir dos atentados, passou a demonstrar suas qualidades enquanto ambiente que dá espaço à expressão pessoal, bem como à possibilidade de interação no relato do acontecimento:

Este é o meio da expressão pessoal – as pessoas enviaram e-mails para seus amigos e parentes para dizer que estavam bem, para obter informações que auxílio, para voluntariar seu tempo e dinheiro. E, claro, diferentemente da mídia convencional, que ainda dá poucas oportunidades de participação aos cidadãos comuns, a rede é arquitetada e visceralmente interativa. Feedbacks e opiniões individuais não são isolados em textos opinativos ou em um punhado de “nós queremos ouvir você” (não, eles não querem) por telefone, mas são partes integrais das informações

²⁷ Disponível em: <http://slashdot.org/>. Acesso em: 15 de junho de 2012.

dispersas pela Rede, isto é o seu núcleo. (KATZ, 2001, online, tradução nossa)²⁸

De acordo com a pesquisa anteriormente citada, grande parte das pessoas que declararam ter recorrido à internet no período que circunscreveu o acontecimento, tiveram como atividades mais recorrentes postar e ler comentários de outros norte-americanos sobre seu estado emocional em relação aos ataques e sobre o modo como o Estado haveria de reagir. (RAINIE, 2001, p. 3)

Sendo assim, e considerando-se que hoje existem ainda mais espaços destinados à colaboração e ao compartilhamento de informações – os serviços da web 2.0, como mencionado anteriormente –, buscar-se-á entender como as manifestações das memórias coletivas representativas sobre o acontecimento configuram-se nesse contexto. Se a produção de conteúdos na internet foi de certa forma “agitada” e “desconcertada” há uma década pelo acontecimento externo a ela, será interessante compreender como a atualização da memória dos atentados, através de conteúdos que nela circulam e da participação daqueles que os produzem, pode ser compreendida e analisada.

3.2.2 O Brasil frente ao acontecimento de 11 de setembro de 2001

Como se trabalhará nesta investigação com as perspectivas de interagentes presentes no Brasil – através dos comentários publicados no portal de notícias Terra Networks brasileiro e dos *tweets* encontrados a partir dos *trending topics* BR –, considera-se importante destacar de que maneira o país posicionou-se em relação ao acontecimento. O envolvimento dos Estados Unidos diante do acontecimento já foi bastante explicitado nos tópicos anteriores. Apesar disso, vale destacar que a opinião pública sobre os atentados – suas causas e consequências – também é plural e heterogênea entre os cidadãos norte-americanos, o que ficará bastante visível diante dos conteúdos e narrativas posteriormente analisadas. Além disso, explicitar a posição brasileira torna-se importante inclusive como justificativa para

²⁸ Tradução da autora para: “It’s the medium of personal expression -- people e-mailed friends and relatives to tell them they were okay, to get relief information, to volunteer time and money. And, of course, unlike conventional media, which still give ordinary citizens little or no opportunity to participate, the Net is architecturally and viscerally interactive. Feedback and individual opinion are not ghettoized in op-ed pages or in a handful of “we-want-to-hear-from-you” (no, they don’t) phone calls, but are an integral part of Net information dispersal, it’s core.” (KATZ, 2001, online)

trabalhar-se com a visão deste país, “que se situa na periferia dos acontecimentos” (LESSA E MEIRA, 2001, p. 46).

Segundo Lessa e Meira, inicialmente houve uma preocupação, sobretudo, econômica por parte do Estado brasileiro em relação ao acontecimento. Fernando Henrique Cardoso era o Presidente da República à época e, tendo contornado diversas dificuldades financeiras que o Brasil havia enfrentado no final dos anos 80 e início dos 90, tratou de avaliar os impactos que a instabilidade geopolítica global poderia gerar. Politicamente, no entanto, houve uma relativa demora de um posicionamento mais claro por parte do Palácio Planalto. No entanto, pode-se dizer que “o Brasil somou-se aos países que defendiam uma saída diplomática e via Nações Unidas” (MENEZES, 2011, p. 112). Partiu do Brasil inclusive a ideia de reativação do Tratado Interamericano de Assistência Recíproca (TIAR) (MENEZES, 2011), criado em 1947 entre diversos países americanos. Este tratado visava o apoio mútuo entre os países caso algum deles fosse atacado. No entanto, a Guerra das Malvinas – que ocorreu dentro do território americano entre Argentina e Grã-Bretanha – demonstrou que este tratado não renderia frutos, uma vez que os Estados Unidos acabou posicionando-se contra o país argentino naquela oportunidade. O acordo, invocado então em 2001, não surtiu grandes efeitos, uma vez que os países latino-americanos acabaram não se envolvendo diretamente nos conflitos militares.

Se os atentados propriamente ditos ocorreram durante a gestão de Fernando Henrique Cardoso, a Guerra ao Terror – que se intensificou com a intervenção militar norte-americana sobre o Iraque em 2003 – iniciou-se durante o governo de Luís Inácio Lula da Silva. Pode-se afirmar que, nessa segunda fase, o Brasil adotou uma posição de “divergência limitada” (MENEZES, 2011, p. 116), que consistia ao mesmo tempo em não apoiar explicitamente os conflitos, mas também não se opor para evitar desgates políticos com os envolvidos diretos.

A opinião do público brasileiro, no entanto, impactadas pelas imagens ao vivo produzidas por redes televisivas nacionais e internacionais, bem como pelas narrativas que chegavam a partir de outros meios de comunicação, participou do processo de atualização do acontecimento de modo bastante contundente. Essa característica poderá ser identificada na análise dos dados empíricos desta investigação, que demonstra o quanto o acontecimento continua repercutindo no Brasil.

3.3 11 DE SETEMBRO DE 2011: A ATUALIZAÇÃO DO ACONTECIMENTO E SUAS MANIFESTAÇÕES

O décimo aniversário do acontecimento de 11 de setembro de 2001 foi marcado por uma série de manifestações que partiram de diferentes setores e atores sociais. Pode-se inclusive ver as celebrações do décimo aniversário dos atentados como mais uma etapa de elaboração do acontecimento. Assim, ao observar alguns ambientes digitais de comunicação que marcaram a atualização do acontecimento, foi possível encontrar desde *videologs*²⁹, dedicados a discutir o tema, até websites totalmente ligados à exploração da memória do acontecimento. Exemplos desse tipo de website foram aqueles desenvolvidos para o governo americano relativamente ao memorial do *Ground Zero* (Marco Zero)³⁰.

As semanas que antecederam o dia das cerimônias que visavam marcar o acontecimento também não foram menos agitadas. Diversos produtos culturais, tais como programas de rádio e televisão, livros, filmes de ficção e documentários marcaram a atualização das memórias coletivas sobre os atentados. A própria inauguração do memorial em homenagem às vítimas – que contava tanto com uma experiência digital quanto física, no local onde aconteceram os atentados às Torres Gêmeas em Nova York –, foi bastante referenciado midiaticamente.

O interesse sobre as práticas memoriais através da internet acompanha a trajetória acadêmica desta pesquisadora. Com o objetivo de aprofundar os conhecimentos, bem como de contribuir para o avanço do conceito nesse contexto, iniciou-se o projeto que visava compreender a manifestação de memórias coletivas nesse contexto. No ano de 2011, primeiro do curso de mestrado, surgiu uma oportunidade bastante fértil para a análise do fenômeno: os dez anos dos atentados do dia 11 de setembro de 2001. Sabendo-se dos impactos sociais, políticos e econômicos do acontecimento, bem como seus reflexos na utilização das tecnologias digitais de comunicação – como relatado no tópico em que se apresentou a cobertura midiática no ano de 2001 –, percebeu-se tal momento como uma oportunidade para a identificação de um objeto de análise.

Partiu-se, naquele momento, para a exploração das manifestações identificadas no que se referia às memórias sobre o acontecimento. Como ainda não havia sido realizada a etapa detalhada de revisão bibliográfica, bem como aprofundados os conceitos que abrangem a

²⁹ Um exemplo foi o videolog disponibilizado no Youtube por Daniel Brown, um videologer que discute temas relacionados à política, humor e entretenimento. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=6sfIssKzpkk>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

³⁰ O governo americano disponibilizou um conjunto de produtos digitais criados para a divulgação do memorial construído no local onde estavam as Torres Gêmeas destruídas nos atentados. Em especial destaca-se o produto através do qual os interagentes são convidados a contar, partindo de um local, as diferentes perspectivas sobre o dia do acontecimento. Disponível em: <http://makehistory.national911memorial.org/>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

temática, optou-se por coletar e registrar, da forma mais completa possível, dinâmicas identificadas naquele momento. Então, foram realizadas observações de diferentes espaços nos quais processos comunicacionais e interativos pudessem ser percebidos.

Como relatado, nesse período a produção midiática – seja ela nos meios de comunicação tradicionais (rádio, TV, jornal impresso) ou naqueles próprios das redes telemáticas (blogs, portais de notícias, sites de redes sociais) –, estava frequentemente marcada pela análise do acontecimento pela via da memória. A intenção de contemplar o maior número possível de ambientes não contribui muito para a constituição de uma base extensa de dados, no entanto muitos deles podem ser ainda hoje recuperados e sistematizados de forma que sua análise permita a identificação de marcas das memórias coletivas dos interagentes que tiveram contato com estes produtos.

A partir das observações feitas ao longo da exploração empírica, foi possível encontrar um aspecto que se sobressaía em alguns dos produtos: a presença de espaços de interação nos quais as pessoas que os acessavam eram convidadas a se manifestar, colaborando e participando da atualização do acontecimento. Dos produtos digitais monitorados (listados no Apêndice 1), entre eles portais de notícias de diferentes países e sites de redes sociais, foi possível observar dinâmicas interacionais de diferentes naturezas. Um aspecto interessante foi encontrar, entre muitos dos portais de notícias, sobretudo, espaços destinados à captação de narrativas e depoimentos dos usuários a respeito do acontecimento. Isto demonstra, de certa forma, que as possibilidades de participação e colaboração, que já são características de serviços da web 2.0, estendam-se também para ambientes em que vigora uma comunicação mais aproximada daquela desenvolvida pelas mídias ditas tradicionais. É certo que a presença de áreas de comentários, bem como de iniciativas de “jornalismo colaborativo³¹”, já se encontra bastante difundida em portais de notícias. No entanto, a disponibilização de tais recursos para a expressão de relatos memoriais parece ser uma iniciativa específica, a qual pode trazer subsídios para o entendimento dos processos interacionais atuantes sobre as memórias coletivas do acontecimento. Além disso, a observação de manifestações e dinâmicas de caráter memorial ocorreu também em sites de rede social e plataformas colaborativas, como o Twitter.

A análise desses ambientes, que se diferenciam principalmente em relação à gestão e às possibilidades de interação que promovem, pode ser produtiva e trazer diferentes

³¹ Produtos presentes em portais de notícias, geralmente seções denominadas “VC repórter”, em que os usuários podem submeter textos, fotos ou vídeos sobre assuntos variados e que são posteriormente publicados preservando-se a autoria.

perspectivas e representações em relação às memórias sobre o acontecimento. Enquanto muitos portais de notícias ligados à mídia tradicional continuam seguindo o modelo – *top-down* –, no qual profissionais determinam as regras e *modus operandi* do sistema, sites de redes sociais e plataformas colaborativas tem um potencial mais expressivo na promoção de movimentos emergentes – *bottom-up* – que se referem às intervenções no sistema que partem mais dos comportamentos dos interagentes do que das imposições dos administradores dos sites ou condições das plataformas.

Observando as práticas memoriais que se desenvolveram no contexto do aniversário de dez anos do acontecimento 11 de setembro de 2001, pode-se propor a seguinte reflexão: as dinâmicas propostas por um e outro modelo também atuam nos processos de compartilhamento de experiências referentes ao acontecimento? A observação, nesse sentido, focou-se mais nas possibilidades de interação e expressão identificadas em especiais multimídia de portais de notícias dedicados especificamente ao acontecimento e nas práticas sociais, de cunho memorial, no microblog Twitter. Acredita-se que o estudo a partir desses ambientes, em paralelo, pode trazer subsídios interessantes para a compreensão mais ampla dos processos interacionais relativos às memórias coletivas em diferentes contextos e ambientes digitais.

Considera-se que as manifestações de cunho memorial, presentes nesses ambientes, sejam representativas das dinâmicas contemporâneas no processo de negociação de sentidos e de manutenção das diferentes perspectivas que mantém vivo o acontecimento. Nos próximos tópicos, portanto, serão apresentados os ambientes nos quais foram desenvolvidas as observações que darão vazão às análises propostas. Em seguida será destacado o modo como a área da cibercultura e os estudos relativos à interação nesse contexto, bem como que contribuições podem trazer para a investigação que aqui se empreende.

4 ESPECIAIS MULTIMÍDIA E TWITTER: OS AMBIENTES ANALISADOS

Uma breve apresentação dos ambientes nos quais se originaram e foram coletadas as manifestações das memórias coletivas foi feita ao longo dos capítulos anteriores. No entanto, sente-se a necessidade de explorar mais a contextualização dos ambientes nos quais o fenômeno foi analisado. Considera-se relevante, nesse sentido, esclarecer o porquê do uso do conceito de “ambiente”, referindo-se aqui ao seu aspecto social, para referir-se aos especiais multimídia e ao site de rede social analisados. Segundo Bamett e Casper (2001, p. 465, tradução nossa)³² os ambientes humanos e sociais:

[...] envolvem o espaço físico imediato, as relações sociais, e âmbitos culturais nos quais grupos de pessoas funcionam e interagem. Componentes dos ambientes sociais incluem a infraestrutura, [...] processos econômicos e sociais, [...] relações de poder, [...] práticas culturais; as artes, religiões; instituições e práticas; e crenças sobre lugar e comunidade.

Desta forma, pode-se dizer que os ambientes são também encontrados em contextos digitais de comunicação, como os objetos propostos nesta investigação. Como será possível identificar, diversos desses elementos aparecem nos ambientes sociais analisados. É possível depreender que estes websites – o Twitter, e os especiais multimídia dos portais de notícias Terra e Yahoo – suportam tanto a expressão de aspectos culturais e psicológicos, quanto morais, além de ser palco de apropriações e práticas sociais que muitas vezes já eram desempenhadas em ambientes off-line.

Ao refletir sobre as relações sociais – caracterizadas por sua transitoriedade e inconstância – que se estabelecem em ambientes on-line, tais como comunidades virtuais, Castells coloca que é possível dizer que os ambientes on-line servem como contextos no quais se desenvolvem manifestações sociais, ou seja:

As pessoas se ligam e se desligam da internet, mudam de interesses, não revelam necessariamente suas identidades, migram para outros padrões on-line. Mas se as conexões específicas não são duradouras, o fluxo permanece, e muitos participantes da rede o utilizam como uma de suas manifestações sociais. (CASTELLS, 2003, p. 108)

³² Tradução da autora para: Human social environments encompass the immediate physical surroundings, social relationships, and cultural milieus within which defined groups of people function and interact. Components of the social environment include built infrastructure; industrial and occupational structure; labor markets; social and economic processes; wealth; social, human, and health services; power relations; government; race relations; social inequality; cultural practices; the arts; religious institutions and practices; and beliefs about place and community. (BAMETT e CASPER, 2001, p. 465)

Reforça-se, então, a ideia de que os ambientes on-line estão cada vez mais presentes no cotidiano. Cabe dizer que além dos processos de sociabilidade, identidade e outras práticas sociais, destaca-se o processo de atualização e manifestação de memórias coletivas como algo que também é propiciado pelas relações e potencialidades dos dispositivos e artefatos que suportam tais ambientes.

Além disso, não se pode falar de ambientes sem explicitar os contextos nos quais estão inscritos. Alguns aspectos relevantes em relação ao contexto de ambientes on-line, principalmente no sentido que se deseja problematizá-los aqui, estão relacionados à enunciação e ao posicionamento dos interagentes. No caso dos ambientes analisados pode-se dizer que o *Twitter apresenta marcas de uma abertura maior de contexto, uma vez que não sugere institucionalmente³³ temas específicos para discussão. Enquanto isso, nos especiais multimídia, há em geral perguntas ou indagações feitas pelas equipes jornalísticas que os editam e assim propõem a pauta de discussão.* Assim, indica-se que o Twitter apresenta um contexto aberto e os especiais multimídia um contexto proposto. Essa diferenciação será relevante no momento da análise propriamente dita, já que permitirá perceber de que modo essas características atuam nas manifestações memoriais coletivas.

Nos próximos tópicos serão descritos com maior profundidade os ambientes a serem analisados, bem como pontos que devem ser observados na realização desta pesquisa.

4.1 OS ESPECIAIS MULTIMÍDIA

Em outro estudo (ZAGO E MIGOWSKI, 2012) trabalhou-se com a noção de que a produção de notícias da web caracteriza-se pela possibilidade de se utilizar os recursos disponibilizados pelo meio, quais sejam: interatividade, multimidialidade, hipertextualidade, memória, personalização e atualização contínua (PALACIOS, 2003). Alguns desses recursos interessam especialmente a este trabalho: a multimidialidade, interatividade e a memória.

A web possibilita que textos, imagens, áudio e vídeo possam ser combinados para a apresentação de uma notícia. Ainda que muitas vezes esses recursos sejam apenas justapostos em uma mesma página, há vezes em que eles se encontram combinados, de forma integrada (SALAVERRÍA, 2001). O especial multimídia, formato específico de linguagem digital (LONGHI, 2010), vem sendo amplamente utilizado neste sentido.

³³ Ressalva-se, no entanto, que há uma série de marcas de agendamento de discussões no Twitter, como os *Trending topics*. Essa característica será destacada no momento da exposição das categorias e códigos da análise de conteúdo.

Ainda que várias nomenclaturas estejam sendo utilizadas para definir esse tipo de produto, os especiais multimídia podem ser entendidos como aqueles formatos que apresentam informação em diversos tipos de linguagem, englobando gêneros diferentes, que podem ser desde o que tem sido denominado como infográfico interativo (N. Y. Times) até o slide-show com áudio, passando pelos formatos produzidos em Flash, denominados mais especificamente de “especiais multimídia” (Clarín.com). (LONGHI, 2010, p. 156 - 157)

Assim, os jornais on-line, bem como os produtos digitais de comunicação de emissoras de televisão, ou portais que nasceram nesse ambiente, passam a se valer de uma linguagem multimídia integrada para produzir especiais que reúnem vídeos, textos, áudios, e muitas vezes são produzidos em linguagens específicas da web, como Flash³⁴ ou HTML5³⁵. Esses especiais costumam ser vinculados a determinados acontecimentos de grande repercussão midiática. Além de associá-los a outras notícias, os especiais muitas vezes são reunidos também em uma seção específica do site, ou podem ainda ser constituídos pela curadoria e organização de conteúdos dispersos pelo website, mas que tratam de um mesmo conteúdo. Do mesmo modo, um especial jornalístico que conte com a colaboração do público em tempo real pode ser apropriado para outras finalidades – desde a autopromoção até causas políticas.

No caso específico do acontecimento aqui trabalhado foi possível identificar a presença de especiais multimídia em boa parte dos produtos midiáticos mapeados nos estudo exploratório (ver Apêndice 1). Assim, o aniversário de dez anos dos atentados de 11 de setembro de 2001 foi representado em ambientes jornalísticos digitais a partir da exploração de linguagens e recursos multimídia. Além disso, foi possível perceber a elaboração de estratégias e ambientes dedicados à participação dos interagentes, não apenas leitores ou usuários, que encontraram formas de se expressar sobre o acontecimento. Foi o caso, por exemplo, dos seguintes especiais multimídia nacionais e estrangeiros: O jornal on-line do New York Times³⁶ elaborou um mapa, integrado ao Google Maps, no qual os interagentes poderiam registrar o local onde estavam ao terem contato com o acontecimento em 2001, bem como descrever o momento e refletir sobre seus sentimentos; o portal de notícias Yahoo! News disponibilizou um espaço onde solicitava que os interagentes expressassem o modo como o acontecimento havia mudado suas vidas³⁷ ou ainda divulgar eventos e demais

³⁴ Tecnologia da Adobe utilizada para criação de conteúdos interativos que funcionam em um navegador web.

³⁵ Linguagem para estruturação e apresentação de conteúdo na web, corresponde à quinta versão da linguagem HTML, desenvolvida e mantida por um consórcio de empresas de tecnologia.

³⁶ Disponível em: <http://www.nytimes.com/interactive/2011/09/08/us/sept-11-reckoning/where-were-you-september-11-map.html?smid=tw-nytimes>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

³⁷ Disponível em: <http://news.yahoo.com/blogs/upshot/share-your-story--how-have-you-changed-since-9-11-.html>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

celebrações que estivessem ocorrendo³⁸, através de comentários na página ou no Twitter com a utilização de uma *hashtag* “#911remembered” específica relativa ao acontecimento; já na versão on-line do jornal The Guardian³⁹ foi elaborado um especial multimídia no qual os interagentes eram convidados a registrar mensagens sobre suas memórias acerca do acontecimento; de forma semelhante aos produtos citados, o site da emissora de televisão Al Jazeera⁴⁰ (do Catar) propôs um espaço destinado unicamente a notícias sobre o aniversário de dez anos dos atentados de 11 de setembro de 2001. Neste foi disponibilizado o espaço “Tell Al Jazeera”, que incentivava a colaboração dos interagentes a partir de campo de comentários, utilização da *hashtag* “#AJE911” no Twitter, para a expressão de mensagens relativas ao acontecimento, bem como o envio de vídeos com depoimentos pessoais sobre ele. Esses foram alguns exemplos internacionais de especiais multimídia que exploraram a questão da memória do acontecimento. Nacionalmente, foi possível identificar também as seguintes iniciativas: a versão on-line do Jornal Zero Hora, do Rio Grande do Sul, foi contemplada com um especial multimídia no qual destacava a aplicação de um ambiente no qual havia a simulação da reconstrução das Torres Gêmeas do World Trade Center⁴¹, destruídas durante os atentados de 2001, através dos *tweets* postados pelos interagentes com uma *hashtag* específica, “#memorial1109”; os sites da revista Veja⁴² e do Jornal Folha de São Paulo⁴³ também abriram espaços em seus especiais multimídia para os comentários dos interagentes; o portal de notícias Terra⁴⁴ por sua vez elaborou um ambiente destinado ao compartilhamento de informações por parte dos interagentes a partir de *tweets* postados com a *hashtag* específica “#119euestava” que, de modo semelhante ao apresentado anteriormente no caso do jornal Zero Hora, ia compondo um mosaico que formava uma imagem simbólica dos atentados, bem como de espaços de comentários.

Percebe-se, a partir dos exemplos elencados, um intenso uso de recursos multimídias – fotos, vídeos, textos – para a contextualização do acontecimento que completava dez anos. Como afirma Palacios (2012), o componente da interação surge como uma tônica nesses

³⁸ Disponível em: <http://news.yahoo.com/blogs/upshot/september-11-anniversary-memorial-events.html>. Acesso em: 15 de janeiro de 2012.

³⁹ Disponível em: <http://www.guardian.co.uk/world/interactive/2011/aug/26/9-11-10-years-on-interactive>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

⁴⁰ Disponível em: <http://www.aljazeera.com/indepth/spotlight/the911decade/2011/09/201196152235489223.html>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

⁴¹ Disponível em: http://www.clicrbs.com.br/zerohora/swf/torres_gemeas/index.html. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

⁴² Disponível em: <http://veja.abril.com.br/multimedia/video/onde-voce-estava-no-11-de-setembro>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

⁴³ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mundo/971088-leitores-da-folhacom-relembra-onde-estavam-em-119.shtml>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

⁴⁴ Disponível em: <http://www.terra.com.br/noticias/infograficos/dez-anos-11-de-setembro/>. Acesso em: 20 de agosto de 2012.

ambientes seja através das aplicações disponíveis nos próprios especiais multimídia, ou da integração com sites de redes sociais como o Twitter. Dessa forma, verifica-se que estes produtos exploram potencialmente linguagens e recursos disponíveis nos ambientes digitais de comunicação, trazendo possibilidades expressivas diversificadas para seus interagentes relativamente às memórias coletivas. No caso aqui analisado, os conteúdos dos comentários de especiais multimídia serão predominantemente analisados.

Palacios (2012) propõe que os espaços destinados aos comentários em sites jornalísticos sejam considerados como *marginálias*⁴⁵ contemporâneas. Isso porque, segundo o autor, os comentários adicionam informações ao texto posteriormente consultado por outras pessoas, ou pelo próprio interagente que o escreveu, o que interfere no entendimento geral do texto. Assim, ao abrir um livro e se deparar com anotações nas margens, por exemplo, o leitor pode acabar direcionando sua interpretação em função daquele comentário complementar ao conteúdo original da obra. O mesmo pode ocorrer com comentários em websites, que por vezes são até mais interessantes que o texto original. Para Palacios (2012, p. 141), “a *marginália* jornalística na forma de comentários tem como destinatários outros leitores da notícia e seus autores”. (Palacios, 2012, p. 141) o que significa que, ao deixar o comentário, aquele que o escreveu pode intencionar tanto suportar quanto criticar outras falas, seja do jornalista ou de outros interagentes. A presença das *marginálias*, sejam elas digitais ou não, exercem um papel considerável em relação à memória, uma vez que se constituem em registros fundamentais para que se possa traçar as narrativas e pontos de vista que circundam determinados acontecimentos. . Tal raciocínio em relação às *marginálias* é também proposto por Primo, Recuero e Araújo (2004, p. 11), no sentido de pensar as apropriações hipertextuais e as anotações colaborativas em conteúdos digitais.

Ainda, pode-se afirmar que os “[...] comentários não são apenas diálogos entre dois interlocutores, mas performances de conexões sociais diante de um público mais amplo” (BOYD, 2011, p. 45). Essa colocação, bastante esclarecedora, pode ser atribuída tanto aos comentários em sites de redes sociais como o Twitter, quanto às áreas de comentários de especiais multimídia. Isso porque através dos recursos, bem como das apropriações sociais verificadas nesses ambientes, podem se estabelecer dinâmicas que vão além do sentido dialogal, ou da comunicação para uma audiência determinada. Ao expressar-se em ambientes digitais “públicos”, como é o caso dos especiais multimídia, as falas podem ser interpretadas, reverberadas, valoradas e questionadas de diversas formas. É importante aqui trazer também a

⁴⁵ *Marginálias* são anotações deixadas por um leitor em livros, jornais, revistas, documentos, realizadas desde os tempos dos monastérios na Idade Média.

noção de que os especiais multimídia desenvolvem-se a partir de um contexto maior, proposto pela empresa jornalística, que serve como um guia que pauta as discussões nos comentários, por isso neste ambiente se identifica um “contexto proposto”.

Apresentadas as características que compõem os especiais multimídia, será agora proposta a descrição do site de rede social Twitter, bem como explicitada sua relação com os fenômenos memoriais coletivos.

4.2 O TWITTER

O microblog Twitter, criado em 2006, é largamente utilizado tendo adquirido visibilidade e popularidade no Brasil a partir de 2009. Pode-se considerá-lo um “blog simplificado” (ZAGO, 2011b, p. 36), que se hibridiza com características próprias dos sites de redes sociais (BOYD, GOLDER E LOTAN, 2010, p. 2). Assim, além de valorizar a questão textual através dos *tweets* – limitados a 140 caracteres devido à natureza da plataforma inicialmente dedicada a mensagens SMS (por celular) –, o microblog permite:

[...] uma variedade de práticas comunicacionais; os participantes utilizam o Twitter para conversar com indivíduos, grupos e públicos de maneira geral, de modo que quando as conversações emergem, elas geralmente são experienciadas por um público maior do que apenas os interlocutores. (BOYD, GOLDER E LOTAN, 2010, p. 1, tradução nossa)⁴⁶

Esses aspectos, relacionados às dinâmicas sociais que se estabelecem no microblog, são muitas vezes propiciados e potencializados a partir de funcionalidades e recursos que se encontram no ambiente. Alguns pontos, nesse sentido, podem ser destacados e chamados de “convenções do Twitter”, acompanhando ainda o raciocínio de boyd, Golder e Lotan (2010). Uma delas é possibilidade de conexão, que no Twitter ocorre na relação entre seguidores e seguidos (*followers*), quando as postagens de um ator passam a ser apresentada na *timeline* do outro e, se houver reciprocidade, o oposto também ocorre. Outra questão é a possibilidade de utilização da sintaxe “@ + *username*” em *tweets* – que funciona como uma menção a outro interagente, alertando-o que alguém está falando dele ou com ele – para endereçar uma mensagem, citar ou chamar a atenção de outro interagente. Fala-se também de outras funções como as *hashtags*, que seriam marcadores para tópicos específicos discutidos na rede. Dessa

⁴⁶ Tradução da autora para: a variety of communicative practices; participants use Twitter to converse with individuals, groups, and the public at large, so when conversations emerge, they are often experienced by broader audiences than just the interlocutors. (BOYD, GOLDER E LOTAN, 2010, p. 1)

forma, quando um grupo de interagentes pretende manifestar-se acerca de um determinado assunto no microblog, define-se antes qual a *hashtag* a ser utilizada juntamente com o conteúdo dos *tweets* para que eles sejam marcados e possam ser centralizados posteriormente. Ainda sobre os recursos hipermidiáticos, pode-se indicar a crescente utilização de links externos que apontam para outros sites, plataformas sociais, vídeos, imagens, etc.

Boyd, Golder e Lotan destacam ainda a prática do *retweet* (RT), que consiste na replicação de uma mensagem de outro interagente, preservando-se a autoria original, sendo usual a sintaxe “@Autor RT @AutorOriginal *Tweet* original”. Entre as diversas motivações encontradas pelas autoras para essa prática – que surgiu através da apropriação dos interagentes e posteriormente foi incorporada ao sistema pela instituição – encontram-se algumas de caráter predominantemente social, como “demonstrações coletivas de identidade de um grupo”; “para demonstrar concordância publicamente”; “para entreter um determinado público ou realizar um ato de curadoria”, “para tornar um tópico tão popular que chegue até os “*trending topics*” (TTs⁴⁷) do Twitter e possa chegar a um público que de outra forma não encontraria determinado conteúdo ou tópico”, etc. (BOYD, GOLDEN e LOTAN, 2010).

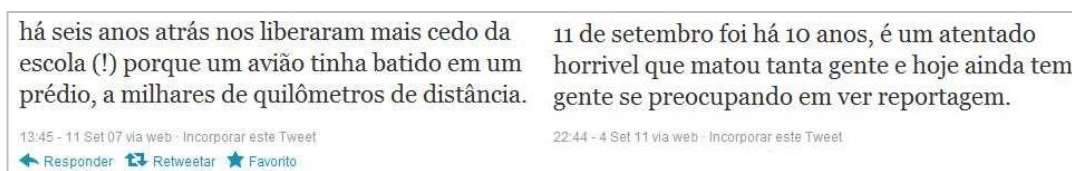
É possível identificar movimentos emergentes, nos moldes defendidos por Johnson (2003), que trabalha com a perspectiva de que na web podem ser identificados ambientes que propiciam a organização social em uma direção “*bottom - up*” (2003, p. 14), ou seja, “o movimento de nível baixo para a sofisticação do nível mais alto” é o caracteriza a emergência. Assim, em relação às memórias coletivas a respeito do acontecimento de 11 de setembro de 2001, observa-se que há manifestações ligadas a esse fenômeno, como as que serão apontadas mais adiante.

Nesse ambiente, a cada ano em que é atualizado o acontecimento de 11 de setembro de 2001, surgem mobilizações por parte dos interagentes, através das quais compartilham experiências e pensamentos sobre o ocorrido. Há, certamente, um papel notável da mídia jornalística nesse processo, principalmente devido à circulação e recirculação (ZAGO, 2011a) de notícias nos sites de redes sociais. No entanto, percebe-se também que há movimentos que se dão a partir dos próprios interagentes, e que resultam em hábitos relacionados às memórias. Por exemplo, a cada ano, no período que envolve o dia 11 de setembro, diversos interagentes publicam mensagens no microblog utilizando a expressão “Há X anos...”, para manifestar suas memórias – principalmente para relatar o que estavam fazendo naquele dia – a respeito do dia 11 de setembro. Destaca-se nesse caso o tempo transcorrido desde seu marco original

⁴⁷ *Trending topics* são listas dos tópicos (expressões, palavras ou *hashtags*) com maior crescimento em termos de referências nos *tweets* em um determinado período.

no ano de 2001. Zago (2007) ressaltou este movimento como o “primeiro meme⁴⁸ do Twitter”, uma vez que foi o primeiro movimento coletivo em que houve a publicação de um conteúdo com sentido compartilhado e prolongado pelos usuários no Brasil. Dois exemplos desse movimento são apresentados a seguir:

Figura 3 - Exemplos de mensagens publicadas em 2007 (esquerda) e 2011 (direita).



Fonte: Twitter (2011)

Observa-se, a partir dessas mensagens coletadas em perfis de usuários do microblog, uma intenção de reportar memórias individuais, mas que acabam por se entrelaçar com as memórias coletivas, uma vez que há um viés em que interesses e ideais são divididos entre os interagentes. Ao entrar em contato com uma determinada opinião ou testemunho, os atores sociais têm seu conhecimento “atravessado” pelo de outros, assim como no conceito de *marginálias* apresentado (ver p. 93). Desse modo, há também uma voluntariedade na atividade mnemônica, uma vez que os usuários têm consciência de estar participando de um movimento nessa direção.

No entanto, é possível perceber que outras mensagens, embora expressem a memória individual a respeito do acontecimento, não são acompanhadas de uma intenção coletiva explícita (como ocorre no caso dos memes, explorados anteriormente). As técnicas de recuperação da informação, bastante utilizadas em serviços on-line, auxiliam na visualização e explicitação dos sentidos que são produzidos a partir das postagens dos usuários. É o caso dos *trending topics* (TTs) do Twitter, bem como de seu sistema de buscas⁴⁹. Nos TTs há uma seleção automática dos assuntos mais discutidos no site de rede social como um todo. É possível ainda visualizar os tópicos mais abordados por país, estado e mesmo cidade. Assim, quando muitas pessoas lembram e comentam um determinado fato – utilizando vocabulário, expressões e marcadores de linguagem semelhantes – é possível que este apareça na listagem dos TTs. Um interessante trabalho de Recuero e Araújo (2012) propõe uma tipologia de TTs, dividindo-os em tópicos orgânicos – derivados das interações e mensagens sem uma carga

⁴⁸ Segundo Recuero (2006, p. 2), “o estudo dos memes está diretamente relacionado com o estudo da difusão da informação e de que tipo de idéia sobrevive e é passado de pessoa a pessoa [adquirindo características de um meme], e de que tipo de idéia desaparece no ostracismo”.

⁴⁹ Disponível em: <https://twitter.com/#!/search-home>. Acesso em: 09 jan. 2012.

explícita de intencionalidade de promovê-los a *trending topics* –, e tópicos artificiais – que se destacam nos TTs por conta de estratégias e da intenção de dar-lhes visibilidade. Mais adiante será possível perceber que os *trending topics* referentes aos atentados de 11 de setembro são em alguns casos artificiais e em outros orgânicos.

Nos TTs do Brasil no dia 10 de setembro de 2011, por volta das 19h, diversas pessoas incluíram mensagens a respeito do filme “Voo United 93”, que estava sendo transmitido em um canal de televisão nacional. Juntamente com sua opinião sobre o filme, muitos interagentes expressaram seus sentimentos em relação ao acontecimento retratado, os “atentados do dia 11 de setembro de 2001”, como neste exemplo: “@usuário: Acontece fome na África desde que me entendo por gente, e o povo só lembra do 11 de setembro, grande coisa esse filme voo united 93 —”. Da mesma forma, se uma busca for realizada hoje na ferramenta de buscas do microblog com a palavra-chave “11 de setembro”, será possível identificar diversos relatos e respeito do acontecimento, bem como dos sentidos memoriais individuais e coletivos que circulam nesse ambiente *on-line*.

Delimitaram-se, assim, conceitos, bem como o modo como as memórias sobre o acontecimento repercutiram em seu décimo aniversário nos ambientes mais profundamente analisados. Pode-se afirmar que estes guardam formas próprias da comunicação mediada por computador, as quais corroboram no compartilhamento de experiências, sentimentos e opiniões em relação ao acontecimento. E, conseqüentemente, as memórias coletivas se dão socialmente, a partir de processos de manifestações em relação ao acontecimento marcado por disputas de sentidos. As interações travadas nos ambientes digitais de comunicação podem auxiliar na detecção dos processos que permitem a análise dessas manifestações.

Pode-se dizer, ainda, que os processos de interação decorrentes das manifestações relativas às memórias do 11 de setembro de 2001 acabaram por deflagrar um novo acontecimento, considerando-se “acontecimento” como aquilo que promove uma ruptura na ordem do cotidiano (CHARAUDEAU, 2010, p. 95). Foi possível encontrar uma profusão de conteúdos midiáticos e atividades acadêmicas (palestras, edições especiais de revistas, programas de rádio e televisão, especiais multimídia, cerimônias, etc) a respeito do acontecimento e seus desdobramentos no presente, levando à alteração da dinâmica tradicional de informações em circulação.

Além disso, as memórias coletivas das quais se trata aqui se apoiam no que Casalegno (2006) chamou de “memória viva”, aquela que se dá mais de forma “respondente” do que “registrante”, principalmente em função dos processos interacionais dos quais é fruto, bem como de sua transformação contínua. Tais aspectos estão intimamente ligados às

possibilidades de apropriação e participação, bem como aos recursos técnicos de que se dispõe na comunicação mediada por computador.

5 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR E MEMÓRIAS COLETIVAS SOBRE O ACONTECIMENTO

Viu-se que tanto os processos mnemônicos quanto comunicacionais se valem de artifícios, linguagens e da intersubjetividade. Assim, a oralidade e a escrita, por exemplo, trazem possibilidades e limitações para as dinâmicas de manifestação e interação que regem a comunicação e as atividades relativas à memória. Sabe-se, no entanto, que as memórias coletivas não se dão apenas com a utilização de uma ou outra linguagem, mas sim nos processos de interação e comunicação que regem as relações sociais e processos cognitivos. O desafio posto nesta investigação está em compreender as potencialidades da comunicação mediada por computador na manifestação das memórias coletivas sobre o acontecimento, que obteve grande repercussão midiática.

Os processos interacionais têm um papel fundamental tanto na comunicação quanto nas dinâmicas memoriais por eles engendradas. Como afirmou Halbwachs (2006), ao pensar sobre as memórias coletivas, a interação é um dos aspectos básicos para que possam ocorrer atravessamentos e trocas entre as concepções de um determinado grupo a respeito de um acontecimento ou fenômeno. Além disso, há uma relação estreita entre a interação e as disputas (POLLAK, 1992) que envolvem a elaboração dos sentidos das memórias representadas coletivamente.

As dimensões espaço temporais implicadas nesse processo também adquirem desdobramentos no cenário da comunicação mediada por computador. Pode-se dizer que a comunicação assíncrona proporcionada, por exemplo, pelo microblog Twitter e pelos comentários em especiais multimídia, potencializa as interações e o compartilhamento de experiências através de dinâmicas intersubjetivas. Também a possibilidade de acessar estes conteúdos no momento relativo às celebrações – que atuam no processo de atualização das memórias, como visto – e produzi-los de maneira síncrona, no “calor” das discussões e negociações de sentido, também pode ser um fator determinante para as manifestações de memórias coletivas. Ou seja, é importante compreender que tanto a forma como o conceito se desdobra, quanto sua relação com a ideia de memórias coletivas, traz perspectivas importantes para a investigação aqui proposta. Comparando-se essas questões temporais com o modo como as possibilidades de interação se davam majoritariamente na era do *broadcast* (um - muitos), de outros meios eletrônicos como a televisão e o rádio, pode-se dizer que:

[...] na era pós-*broadcast* as temporalidades e simultaneidades de nosso presente imediato, aparentemente esmagador e obliterado em uma única forma, também

efetua uma conectividade ainda mais extensiva e intensiva entre as formas, agentes e discursos da memória.

[...]

As temporalidades de nossa comunicação com outros e a acessibilidade instantânea, ou quase instantânea, de arquivos individuais ou públicos transcende as culturas de arquivamento e documentação mais estáticas e retrospectivas das eras anteriores. A fluidez de conteúdos e comunicações digitais tornam disponíveis novas conexões horizontais – *peer-to-peer* – e tem anunciado uma coletividade emergente. (HOSKINS, 2009, p. 40-41, tradução nossa)⁵⁰

Este olhar sobre as potencialidades dos meios digitais de comunicação são bastante contundentes, uma vez que a relação entre as tecnologias atuais, as dinâmicas de interação e as práticas sociais que envolvem a memória, se encontram em uma sinergia cada vez mais significativa. Assim pode-se considerar “as memórias baseadas na web como um conjunto de práticas sociais emergentes, mediadas pelas redes computadorizadas, através das quais objetos, estruturas e espaços digitais de comemoração são produzidos” (FOOT, WARNICK E SCHNEIDER, 2005, online, tradução nossa)⁵¹. Muitos estudos, principalmente de natureza comparativa, visam perceber as potencialidades que os meios digitais de comunicação introduzem para os processos e práticas memoriais. Um dos aspectos principais reside no fato de que:

[...] a emergência de ferramentas digitais em rede deve reformar nossos hábitos de apresentação e preservação de conteúdos memoriais. Pela natureza de sua criação, muitos itens da memória digital estão se tornando objetos em rede, construídos comunitariamente na *world wide web* em constante interação com outras pessoas, até mesmo com públicos anônimos. (DIJCK, 2007, p. 48, tradução nossa)⁵²

Questões mais pragmáticas, relativas ao modo como as informações de natureza digital são armazenadas, preservadas e reverberadas também emergem ao pensar sobre a relação entre tecnologias e memórias coletivas. Nesse sentido argumenta-se que:

⁵⁰ Tradução da autora para: [...] in the post-broadcast age, the temporalities and simultaneities of our immediate present, although seemingly overwhelming and obliterating in one way, also effect a far greater intensive and extensive connectivity, between the forms and agents and discourses of memory.

[...]

The temporalities of our communications with others and the instantaneous or near-instantaneous accessibility of individual and public archives transcends the more retrospective and static documenting and archiving cultures of previous eras. The fluidization of digitized content and communications makes available new horizontal connections – per-to-per – and has led to the heralding of emergent collectivities. (HOSKINS, 2009, p. 40-41)

⁵¹ Tradução da autora para: “Web-based memorializing is an emerging set of social practices mediated by computer networks, through which digital objects, structures, and spaces of commemoration are produced.” (FOOT, WARNICK E SCHNEIDER, 2005, online)

⁵² Tradução da autora para: [...] the emergence of digital networked tools may reform our habits of preservation and presentation. By nature of their creation, many digital memory products items are becoming networked objects, constructed on the commonality of the World Wide Web in constant interaction with other people, even anonymous audiences. (DIJCK, 2007, p. 48)

As tecnologias da internet seguem a linha de outras inovações nessa área. O que é capturado e salvo são os bytes criados e compartilhados através da rede. Muitos sistemas tornam os bytes persistentes por padrão e, então, o texto que alguém produz torna-se perene. Mas, as pessoas interpretam os conteúdos da mesma maneira que o fizeram quando foram primeiramente produzidos? Isso é pouco provável. O texto e as multimídias devem persistir, mas o que está em volta deve perder sua essência quando consumido fora do contexto em que foi criado. A persistência de conversações em redes públicas é ideal para conversações assíncronas, mas também traz novas preocupações quando consumidas fora de seu contexto original. (BOYD, 2011, p. 47, tradução nossa)⁵³

Dessa forma, pode-se dizer que tanto a produção como o acesso a informações de caráter memorial adquirem contornos próprios. Schneider e Foot (2004, online) sugerem que a internet seja analisada a partir de ‘estruturas on-line’, nas quais espaços coproduzidos, como sites, listas em sites de redes sociais, etc., oferecem oportunidades de associação e ação. O trabalho desempenhado conjuntamente, então, entre produtores e consumidores, usuários ou interagentes, como se prefere aqui – fenômeno desenvolvido e estudado pelas teorias sobre *prosumer* e *producer* (BRUNS, 2008) –, atribui também sentidos às dinâmicas memoriais coletivas, uma vez que formas de interação até então pouco exploradas, principalmente por fatores culturais e tecnológicos, passam a fazer parte do panorama de atualização de acontecimentos. Diante desse aspecto e dessas estruturas on-line, colocam-se diversas restrições e potencializações à ação política, tanto on-line quanto off-line, segundo Schneider e Foot (2004, on-line). Refletindo-se sobre os produtos que compõem o corpus dessa pesquisa, é possível afirmar que o Twitter e as áreas de comentários em especiais multimídia, podem ser considerados estruturas diferentes, cada uma com suas *affordances* (conceito que será trabalhado a seguir) e apropriações, bem como potencialidades para a efetivação desse trabalho conjunto. No entanto, torna-se interessante compreender como essas duas estruturas são utilizadas em um mesmo sentido: o compartilhamento de informações e experiências que marcam o aniversário de dez anos do acontecimento de 11 de setembro de 2001.

Vale ressaltar, no entanto, que não se pode atribuir apenas à tecnologia o fato de serem elaboradas formas distintas de manifestações que envolvem os processos memoriais coletivos. Pode-se constatar, portanto, que “a função, natureza e sentido da memória nunca muda em razão de uma tecnologia; ao contrário, as mudanças concomitantes da mente, das

⁵³ Tradução da autora para: Internet technologies follow a long line of other innovations in this area. What is captured and recorded are the bytes that are created and exchanged across the network. Many systems make bits persistent by default and, thus, the text that one produces becomes persistent. Yet, do people interpret the content in the same way as they did when it was first produced? This is quite unlikely. The text and the multimedia may be persistent, but what sticks around may lose its essence when consumed outside of the context in which it was created. The persistence of conversations in networked publics is ideal for asynchronous conversations, but it also raises new concerns when it can be consumed outside of its original context. (BOYD, 2011, p. 47)

tecnologias, e práticas gradualmente interferem em nossos atos memoriais” (DIJCK, 2007, p. 49). Pode-se pensar, então, que as práticas interacionais estão intrinsecamente presentes nas dinâmicas intersubjetivas que compõem a elaboração de memórias coletivas, não sendo as tecnologias as responsáveis por alterar os modos de produzi-las, mas sim o modo como cognitivamente e culturalmente se relacionam os atores sociais que dela se apropriam e que com ela interagem. Dessa maneira Bollmer (2011, p. 11, tradução nossa)⁵⁴ coloca que:

[...] a tecnologia serve com um atrator⁵⁵, de modo que ela altera as limitações de organização através do tempo e do espaço. A tecnologia pode atrair a história para a atualidade de diferentes formas, algumas fazendo o ‘passado’ parecer mais ‘presente’, e outras fazendo o tempo parecer mais efêmero.

Fica evidente, assim, que as tecnologias apesar de não determinarem a forma como se dão as dinâmicas memoriais, acabam se envolvendo nelas, principalmente no que tange as relações com o tempo e o espaço. No próximo tópico será explorada a perspectiva sistêmico-relacional, que ajuda a dar conta da relação que se estabelece entre atores sociais – humanos e não-humanos – nos processos e manifestações das memórias coletivas. Esta teoria encontra uma relação estreita com o modelo representado na Figura 1, no qual Beim (2007) defende a agência dos objetos culturais no processo memorial coletivo.

5.1 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: ABORDAGEM SISTÊMICO-RELACIONAL

A comunicação mediada por computador (CMC) traz à tona o componente da mediação tecnológica, aspecto inseparável do ato de comunicar, de estabelecer trocas simbólicas e agir reciprocamente. Como colocado anteriormente, a linguagem oral e escrita também podem ser tecnologias uma vez que atuam sobre o processo de mediação e de produção de sentidos na comunicação. Desta forma, coloca-se que “Nossa relação com o mundo passa sempre por um mediador artificial (linguagem, instituições, artefatos)” (LEMONS, 2010, p. 5), sendo que “os media podem ser considerados como instrumentos de simulação, formas técnicas de alterar o espaço-tempo” (LEMONS, 2002, p. 68). Ou seja, para além da simples intermediação das trocas

⁵⁴ [...] technology can serve as an attractor in that it changes the limitations on organization throughout space and time. Technology can attract history to the actual in different ways, some making the ‘past’ seem more ‘present,’ some making time seem ever the more fleeting. (BOLLMER, 2011, p. 11).

⁵⁵ Bollmer (2011, p. 8) define o conceito de “atrator” a partir da teoria de DeLanda: “Atratores são entidades virtuais que parcialmente determinam a atualização do virtual, entidades que em última análise estão no nível do virtual, direcionam e limitam aquilo que pode ser atualizado, entidades que são elas mesmas determinadas por um contexto específico”.

simbólicas, as mídias também instauram formas de percepção e de relacionamento intersubjetivo. Thompson (1998) destaca que a “a comunicação [pode ser compreendida] como um tipo distinto de atividade social que envolve a produção, a transmissão e a recepção de formas simbólicas e implica a utilização de recursos de vários tipos”. (p. 25) Esses diversos “recursos” são detalhados pelo autor como “meios técnicos”, que atribuem diferentes sentidos aos intercâmbios simbólicos na medida em que atuam sobre a fixação e a reprodutibilidade dos elementos contidos na comunicação, bem como sobre o distanciamento espaço-temporal dos interagentes em relação a esses elementos (p. 26).

Assim, na relação entre sociedade e tecnologia surgem novas formas de significação e de relações entre os indivíduos, instituições e aparatos. Segundo Castells (CASTELLS, 2010, p. 43), inspirado em Bijerk, a tecnologia e a sociedade são dois conceitos inseparáveis, já que “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”.

Apresentam-se, assim, no campo da comunicação e da informação, preocupações que vão além da perspectiva focada nos indivíduos, na coletividade ou nos meios técnicos, mas sim no que ocorre “entre eles”, como defende a teoria sistêmico-relacional. Ou seja, é na interação que ocorrem as trocas de experiência, as narrações, os relatos e os testemunhos, que são fundamentais para as memórias coletivas como se viu anteriormente. Além disso, nesse processo se constituem também as disputas de sentidos que dão vida e atribuem múltiplos pontos de vista ao que se poderia chamar de memórias coletivas, no plural. Tendo reconhecido o papel da mediação tecnológica nas interações que se dão entre os homens, bem como deles com os artefatos que os rodeiam, serão agora expostas algumas perspectivas teóricas sobre o conceito de interação, bem como será explicitada aquela com a qual se trabalhará nesta investigação.

A classificação de Thompson (1998) sobre os tipos de interações propiciadas tanto pela comunicação *face a face* quanto *pelos meios de comunicação de massa* é importante para que se possa situar o contexto abordado por esta pesquisa. Ao olhar de forma comparativa para essas instâncias, o pesquisador aponta a relevância de se refletir sobre as especificidades de cada tipo de interação quanto à possibilidade de trocas simbólicas, as condições espaço-temporais e o referente ao qual se dirige a comunicação. Segundo o autor, cada um desses planos seria ativado de uma maneira específica por cada tipo de interação – face a face, mediada e quase mediada –, o que pode ser identificado na Tabela 1.

Tabela 1 - Tipos de interação

Características interativas	Interação Face a face	Interação Mediada	Interação quase mediada
Espaço e tempo	Contexto de co-presença, sistema referencial espaço-temporal comum.	Separação dos contextos. Disponibilidade estendida no tempo e no espaço.	Separação dos contextos. Disponibilidade estendida no tempo e no espaço.
Possibilidade de deixas simbólicas	Multiplicidade de deixas simbólicas.	Limitação nas possibilidades de deixas simbólicas.	Limitação nas possibilidades de deixas simbólicas.
Orientação da atividade	Orientada por outros específicos.	Orientada por outros específicos.	Orientada para um número indefinido de receptores potenciais.
Dialógica/monológica	Dialógica.	Dialógica.	Monológica.

Fonte: Thompson (1998, p. 80)

O autor observa diferenças sensíveis entre os tipos de interação considerando, sobretudo, o contexto e os meios pelos quais ela se processa. Assim, nas interações face a face, as trocas simbólicas seriam mais consideráveis, uma vez que seu contexto de copresença traria uma gama mais ampla de elementos, como a voz e suas entonações, os gestos, a postura de um e de outro, etc. Ainda que também tenha um caráter dialógico, a comunicação mediada – aquela que se processa em uma conversa telefônica, por exemplo – o fator da mediação tecnológica restringiria o universo de códigos e marcas possíveis na interação. No entanto, é na interação “quase mediada” que Thompson encontra mais especificidades. Ao observar os meios de comunicação de massa, tais como o rádio e a televisão, o pesquisador aponta o fato de que nesse contexto não há exatamente um interlocutor determinado, sendo que a comunicação se estabelece de um para muitos, sendo assim “monológica”. Percebe-se, que a abordagem de Thompson está intimamente ligada ao potencial dos meios em estabelecer relações dialógicas, bem como nas limitações que apresenta sobre a expressão dos atores em interação. Tal aspecto é sem dúvida relevante, pois destaca o fator dialógico dos meios de comunicação, não apenas as possibilidades de transmissão de informações como diversas abordagens.

Assim, nota-se que tal classificação traz contribuições sensíveis para a superação de um modelo meramente transmissionista, derivado das primeiras teorias matemáticas da informação, que se restringiam ao modelo “emissor – receptor”. Existem outros fatores implicados no processo de comunicação que vão além da passagem de informações de um polo a outro, o que fica evidente na classificação proposta por Thompson.

Quando se fala a respeito da internet, sendo seu acesso, a comunicação e as interações realizadas através dela essencialmente mediadas por computador, é preciso revisitar a classificação proposta por Thompson. Isso porque as condições técnicas da computação, e outros dispositivos pelos quais circulam informações digitais, permitem que diferentes tipos de interações ocorram, bem como motivações e potencialidades de sociabilização emergem nesse contexto. Assim como Bollmer (2011, p. 2), acredita-se que é preciso compreender “como a memória, os humanos e aparatos técnicos que definem os limites do que pode ser lembrado interagem e formam o presente além da experiência psíquica”. Os estudos sobre a interação a partir de uma perspectiva sistêmico-relacional auxiliam nesse sentido, uma vez que abordam as peculiaridades das manifestações que abrangem a atualização da memória *através de e com os aparatos tecnológicos*.

Porém, antes de explorar essa questão, parte-se para outra possibilidade de análise das interações, que se julga produtiva para entender as manifestações das memórias coletivas. Trata-se da perspectiva sistêmico-relacional a partir da qual Primo (2007a) propõe duas categorias de análise para as interações mediadas por computador: a mútua e a reativa⁵⁶. Essas duas categorias diferenciam-se em relação ao modo como os interagentes (humanos ou não) são afetados por suas trocas. Assim, quando um indivíduo interage com a interface ao clicar em um link que o levará a outro ponto do hipertexto previamente determinado, diz-se que essa foi uma *interação reativa*, uma vez que nem o usuário nem o sistema sofreram alterações significativas⁵⁷ ao entrarem em contato. Já se dois ou mais indivíduos, ao interagirem no sistema de comentários de um blog para discutir sobre um determinado tema, por exemplo, acabarão por impactar ou complementar o conteúdo proposto pelo autor do post, bem como nos comentários posteriores. Este último aspecto, que Primo (2007, p. 114), a partir de Rogers, chama de “historicidade das interações”, é fundamental para a questão das memórias coletivas, pois ela é reconhecida e representada através das relações estabelecidas entre diferentes atores sociais. Este último tipo seria a *interação mútua*, que destaca os processos de negociação e construção cooperada, relações interdependentes e criativas nas interações. É válido notar que o ponto de destaque da teoria sistêmico-relacional está em definir que “a interação não deve ser vista como uma característica do meio, mas como um processo desenvolvido entre os interagentes” (PRIMO, 2005b, p. 8).

⁵⁶ Primo reconhece ainda a existência de uma “multi-interação”, na qual ocorrem simultaneamente processos reativos e mútuos.

⁵⁷ Do ponto de vista cognitivo pode-se dizer que o indivíduo “sofre alterações” em sua base de conhecimentos uma vez que acessa conteúdos que antes não faziam parte de seu repertório. No entanto, considerar-se-á que a interação reativa não exige que o usuário elabore novos sistemas simbólicos para interagir, ainda que tenha que escolher caminhos e opções preestabelecidas na interface, seguindo apenas o que já estava programado.

Vale lembrar que o aspecto interacional, destacando-se aqui a sua implicação nos processos memoriais, não se restringe apenas aos seus desdobramentos nos ambientes de comunicação digital. Assim como Primo (2007a) elabora uma crítica ao conceito de interatividade, seu apelo comercial e generalizado se pode dizer que:

[...] todas as mídias são interativas em algum sentido, e ninguém precisa clicar em um botão ou selecionar um link para interagir com a mídia. Então não se pode simplesmente dizer que a mídia digital externaliza a vida mental e traz novos enfoques para as práticas memoriais porque os usuários a experienciam interativamente. Os *scrapbooks* do século XIX (colagem) e os filmes *avant-garde* do início do século XX (montagem) também tinham certo nível de interatividade. Eles também permitiam imaginar a experiência humana especializada e navegável, e são esses dois aspectos que tem os reafirmado tão fortemente no começo do século XXI e fazem emergir um importante desafio para pensar a memória e a história. (GARDE-HANSEN, HOSKINS E READING, 2009, p. 130, tradução nossa)⁵⁸

Com a comunicação mediada por computador potencializam-se novas formas de representação e manifestação das memórias coletivas, porém, como se viu, elas não são inauguradas pelas possibilidades de interação do meio, mas sim elaboradas e atualizadas. A abordagem sistêmico-relacional, que procura evidenciar os aspectos complexos das dinâmicas que se dão *entre os interagentes* pode trazer pistas a respeito desses novos modos de manifestações sociais das memórias coletivas, já que parte-se do pressuposto de que elas se dão através de processos sociais e no contato, direto ou indireto, com as narrativas e o compartilhamento de experiências. Assim, as interações mútuas e reativas, bem como multi-interacionais, podem ser férteis ao estudo das memórias coletivas por *fazerem transparecer os processos que regem qualitativamente as relações*. Ou seja, permitem evidenciar em que medida há intervenções que se dão a partir das interações, seja no artefato envolvido na narração do acontecimento, seja na própria conversação da qual emergem disputas de sentido e legitimação de pontos de vista.

Tal perspectiva vai além das interações focadas somente nos aparatos técnicos e abre possibilidades de observação das relações que se dão entre os interagentes, humanos ou não. O aspecto dialógico e conversacional é bastante destacado por Primo como uma das formas de se atuar criativamente e de maneira cooperada (PRIMO, 2003) nas interações. Voltar-se

⁵⁸ Tradução da autora para: [...] all media are interactive to an extent and one does not have to press a button or click a link to interact with media. So we cannot simply state that digital externalize mental life and provide a new approach to memory practices because user experience them interactively. Nineteenth-century scrapbooks (collage) and early twentieth-century avant-garde film (montage) also achieved a level of interactivity. They too imagined human experience as spatialised and navigable and it is these two features that have reasserted themselves so strongly in the early twenty-first century and raise important challenges to thinking about memory and history. (GARDE-HANSEN, HOSKINS E READING, 2009, p. 130)

meramente às possibilidades oferecidas pela máquina e seu papel na transmissão de informações é reduzir, alerta o pesquisador, as possibilidades verdadeiramente comunicacionais das mídias contemporâneas. Não se descarta, no entanto, as agências que podem ser encontradas nos sistemas memoriais, que são “compostos de objetos, pessoas e lugares – os vários atores, vivos ou não – que estão envolvidos nos vários rituais que constituem a manutenção e diferenciação de um indivíduo-coletivo⁵⁹ no tempo e no espaço” (BOLLMER, 2011, p. 13, tradução nossa)⁶⁰.

Dois pontos cruciais para a teoria sistêmico-relacional serão abordados nos próximos pontos, sobretudo no que tange suas implicações relativamente às memórias coletivas. No primeiro serão examinadas as formas de cooperação, conflito e colaboração que são essenciais para que se pensem as disputas de sentidos intrínsecas aos processos memoriais plurais e heterogêneos. Em segundo lugar estará a agência dos dispositivos não-humanos relativamente às manifestações das memórias coletivas.

5.2 COLABORAÇÃO, COOPERAÇÃO E CONFLITO

As memórias coletivas não são potencializadas apenas pela possibilidade que os atores sociais têm de consultar ou registrar informações do passado no presente. É sim no processo de produção cooperativa e colaborativa desse passado que surgem as disputas de sentidos e as trocas simbólicas tão importantes no processo de manifestação das memórias coletivas. Como se viu anteriormente é nessas dinâmicas que ocorrem tanto a afirmação de pontos de vista – oficiais ou não – quanto as políticas de esquecimento.

Portanto, não se quer trabalhar apenas com a capacidade de acessar arquivos ou opiniões de outros atores sociais sobre o acontecimento, mas sim perceber como os interagentes mobilizam-se nos ambientes para responder (CASALEGNO, 2006), colaborar com suas percepções e se envolver em disputas de sentidos muitas vezes em situações de conflito e cooperação. Primo (2005a) destaca o conflito e a cooperação como elementos fundamentais para a compreensão das interações e relações sociais mediadas por computador, uma vez que

⁵⁹ Para reforçar a superação de um modelo mentalista, mas não descolado das subjetividades e cognições envolvidas nas memórias coletivas, Bollmer (2011, p. 10) diz: Estou trocando o termo “individual” e o substituindo por ‘ator’, para afastar confusões terminológicas, enquanto substituo ‘coletivo’ por ‘coletivo-individual’. Um coletivo-individual é um sinônimo de ‘conjunto’. Eu uso ‘coletivo-individual’ aqui para marcar sua unidade simultânea, pluralidade e especificidades não totalizantes. Um coletivo-individual não é apenas feito por humanos individuais. Ele é feito de muitos atores, humanos e tecnológicos, trabalhando juntos em formas específicas de manter as fronteiras e a solidez do coletivo-individual.

⁶⁰ [...] is made up of all the objects, people, and places – the various actors, living and non-living – that are involved with the various rituals that constitute the maintenance and differentiation of an individual-collective in time and space. (BOLLMER, 2011, p. 13).

é através destas estratégias que há um enriquecimento na produção de sentidos dos processos de comunicação em ambientes digitais. Assim, discussões e discordâncias em fóruns e comunidades virtuais, bem como o apoio à divulgação de um determinado conteúdo ou a expressão de mensagens de apoio a uma causa através dos recursos e linguagens dispostos nas redes digitais de comunicação, constituem formas de atribuição de sentidos, e por isso processos comunicacionais, como afirma Primo com base em Baldissera (2009). Assim, Primo (2005a) propõe “uma visão desencantada da cooperação, vendo-a não como uma sequência cumulativa de ações altruístas, mas como um laborioso processo de interação a partir de diferenças. (p. 22)”. Avalia-se a possibilidade de ampliar tal percepção também para os processos em que se manifestam as memórias coletivas. Isso porque, de acordo com a noção que se desenvolve aqui – e que posteriormente será reforçada pelas evidências empíricas –, as manifestações memoriais não estão atreladas ao consenso, ou mesmo à pura legitimação de um ponto de vista acerca de um acontecimento. Seria possível, então, dizer até mesmo que conflitos e as cooperações acabam sendo elementos importantes para a manifestação de memórias coletivas, uma vez que colocam em evidência oposições e aproximações entre pontos de vista individuais e coletivos acerca do fenômeno que se atualiza no presente.

Josso (2007, p. 421), ao explicar a metodologia por ela aplicada para a análise de processos formativos através de histórias de vida, explica que em muitas dinâmicas coletivas é possível identificar o jogo entre as experiências individuais e coletivas, bem como as tensões e disputas existentes entre elas:

[...] os participantes interrogam o narrador para lhe pedir esclarecimentos sobre as situações e os acontecimentos narrados, para lhe fazer explicar mais detalhadamente aquilo que deles se extrai em termos de conhecimento de si, conhecimento sobre o meio ambiente humano e natural ou de saber-fazer. Todos os grupos biográficos constatam que a apresentação e a escuta de histórias introduz uma dialética de identificação e de diferenciação que alimenta o questionamento sobre seu próprio percurso e, conseqüentemente, o questionamento do percurso dos outros.

Embora se referindo aos processos de aprendizagem e educação – os quais não estão descolados das dinâmicas memoriais – a autora apresenta pontos importantes inerentes à intersubjetividade e às interações que se estabelecem entre os participantes de um grupo que discute e se engaja a respeito de um determinado assunto. Nessas dinâmicas ficam evidentes a “pluralidade, a fragilidade e a mobilidade de nossas identidades ao longo da vida”, principalmente no que diz respeito às narrativas elaboradas coletivamente, através do

compartilhamento de experiências intersubjetivamente. Nesse sentido, pensando as possibilidades coletivas de narração na lógica da cultura midiática contemporânea, destacando-se as potencialidades das mídias digitais conectadas constata-se que:

[Os] processos de narração coletiva dos acontecimentos públicos, [podem ser] entendidos como laboratórios dessas disputas. Desta avaliação vai emergir que as novas narrativas multitudinárias vão fazer a passagem do modelo informacional das mídias, que privilegia a acumulação quantitativa proprietária de elementos, para o modelo comunicacional das multimídias, que privilegia a coordenação da ação coletiva nos movimentos. (ANTOUN E MALINI, 2010, p. 2)

Assim, está em jogo a percepção de que as manifestações das memórias coletivas se dão em um “meio ambiente” no qual os indivíduos encontram diferentes possibilidades de comunicação e de realização de trocas simbólicas a partir das interações. Será acompanhada também a definição de Recuero (2012, p. 24) sobre a comunicação mediada por computador: “a CMC não é influenciada somente pelas suas ferramentas. Ela é, também, um produto da apropriação social, gerada pelas ressignificações que são construídas pelos atores sociais quando dão sentido a essas ferramentas em seu cotidiano”. Através das interações percebidas principalmente em sites de redes sociais, Recuero explora as diferentes formas de representação e sociabilidade que se apresentam nestes contextos. No entanto, um dos aspectos fundamentais relatados pela pesquisadora está no modo como os atores sociais se apropriam, ou “dão sentidos” às ferramentas. É bastante comum ver a adaptação de funcionalidades de ferramentas e sites de redes sociais como forma de torná-las mais adequadas às necessidades de comunicação e expressão que emergem das interações desenvolvidas entre os atores sociais.

Torna-se interessante, nesse ponto, avaliar algumas características da comunicação mediada por computador que permitem analisá-la como um contexto em que as memórias coletivas podem ser percebidas. Um dos pontos principais levantados por diversos autores, quando se trabalha com as possibilidades dos meios digitais de comunicação conectados pelas redes telemáticas, é a condição do direcionamento e da interlocução. Nesse caso, considera-se que a CMC, além de propiciar a mediação de “um (indivíduo) para outro” ou quase mediada, de “um para muitos” – para utilizar os conceitos de Thompson –, permite potencialmente também a interação de “muitos para muitos”. Tal concepção, no entanto, reside em uma posição um tanto quanto idealista, e não se poderia dizer que ela efetivamente se atualize nos sistemas e práticas vigentes. Algumas abordagens, que procuram compreender como se processa a comunicação mediada por computador, aludem ao modelo *two-way mass*

communication (GULBRANDSEN E JUST, 2011, p. 1100) – em português “comunicação de massa em mão dupla” –, ou seja, *a comunicação de alguns com uma minoria que potencialmente pode repercutir para muitos*. Um exemplo dessa dinâmica seria a seguinte situação hipotética: um ator social interage através de seu perfil do Twitter com outros 50 atores que estão a ele conectados. O ator compartilha uma fotografia com efeitos de montagem ironizando alguma celebridade (prática muito comum na era dos memes). Em poucos minutos, se essa mensagem for replicada por uma parcela dos 50 atores que compõem sua rede, o alcance o conteúdo poderá adquirir é bastante significativo. Essa forma de ver a potencialidade dos processos comunicacionais, de modo menos utópico, deve ser considerada para que não se caia em análises ou modos de olhar para o objeto de pesquisa de modo distanciado da realidade empírica.

A colaboração e a participação dos atores sociais no processo de comunicação, como se pode notar, são vitais para o estabelecimento de interações e disseminação de informações. Os serviços da web 2.0, sobretudo, são definidos por ampliar a possibilidade de participação e intervenção dos interagentes através de ambientes digitais. Desse modo, ainda que haja limitações técnicas, comerciais e mesmo de interesse ou conhecimento dos interagentes, é preciso reconhecer que os recursos da comunicação mediada por computador potencializam formas de expressão e de apropriação. Essa característica é fundamental para a compreensão dos fenômenos que este trabalho procura compreender: as manifestações das memórias coletivas no contexto da CMC. Assim, diversos serviços e ambientes de interação são propostos a todo o momento com o objetivo de possibilitar práticas sociais ou permitir que os interagentes possam se manifestar para diversos fins, como estabelecer conversações em sites de redes sociais e blogs, construir textos coletivos nos sistemas Wiki, compartilhar links para conteúdos de interesse no Twitter, etc. Fazendo-se uso do excedente cognitivo (SHIRKY, 2010) humano e encontrando formas de mobilizar a participação surgem ambientes cada vez mais complexos nos quais se estabelecem interações diversas.

Como se viu, o estudo da comunicação mediada por computador pressupõe a) as questões tecnológicas do meio, b) as apropriações sociais que surgem a partir das c) interações e da potencialidade da participação e da colaboração. Pode-se afirmar que todos esses elementos são inseparáveis, e que neste estudo há um esforço que busca a evidenciação de sua articulação dentro da perspectiva de análise sobre a manifestação das memórias coletivas.

Antes disso, no entanto, é importante reforçar a relevância que a questão da memória vem adquirindo nos estudos sobre a comunicação mediada por computador. O conceito de memória é destacado por sua relevância no contexto do webjornalismo (PALACIOS, 2002;

CANAVILHAS, 2004; PALACIOS, 2010) principalmente devido a seu potencial de contextualizar informações que circulam pela rede. Os bancos de dados acessíveis, bem como as possibilidades de navegação hipertextuais dos ambientes online - dentre outros fatores - acabam por potencializar a memória no jornalismo digital. A memória, nesse sentido, é tida por Palacios como um dos critérios de aferição da qualidade do jornalismo feito para meios digitais conectados. O pesquisador (PALACIOS, 2002, p. 8) afirma que:

A conjugação de Memória com Instantaneidade, Hipertextualidade e Interactividade, bem como a inexistência de limitações de armazenamento de informação, potencializam de tal forma a Memória que cremos ser legítimo afirmar-se que temos nessa combinação de características e circunstâncias uma Ruptura com relação aos suportes mediáticos anteriores.

Há, portanto, uma ruptura relativamente aos processos jornalísticos até então vigentes. Outro aspecto da interação atrelada aos processos jornalísticos, interessante a este estudo, é a relação entre os atores envolvidos na produção e recepção das informações. Isso porque, percebe-se que a possibilidade de participação atua na relação entre os produtores e consumidores de conteúdos midiáticos, sobretudo jornalísticos. Fala-se em “Pro-Am” (ANDERSON, 2006), quando se refere ao trabalho colaborativo entre profissionais e amadores; ou ainda “Producer” (BRUNS, 2008), que reflete sobre a atuação dos “usuários” no processo de produção, atualização de conteúdos em plataformas digitais. Nesse sentido, Napoli (2008) coloca que o trabalho da audiência institui-se como um importante elemento no contexto da comunicação mediada por computador, uma vez que, comparando-se com os meios de comunicação tradicionais, há hoje uma possibilidade maior de interações entre aqueles que idealizam os produtos e aqueles chamados de “consumidores”.

No caso da pesquisa aqui empreendida, o *objetivo principal está em analisar as manifestações memoriais*, o que compreende também o entendimento de como a CMC pode ser percebida a partir do ponto de vista da utilização do microblog Twitter e de especiais multimídia jornalísticos. A análise dos casos empíricos a serem relatados problematizará o modo como a estrutura de ambientes digitais corrobora, ou não, para a manifestação das memórias coletivas. Alia-se essa perspectiva à premissa de que a participação e a colaboração em ambientes digitais exercem um papel preponderante na manifestação das memórias coletivas, que aparecerão ao longo desta análise.

5.3 AS MEMÓRIAS COLETIVAS A PARTIR DAS INTERAÇÕES COM OS MEIOS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO

Exploraram-se, até o momento, diversas perspectivas relativas às dimensões culturais e cognitivas relativamente às memórias coletivas, e neste capítulo especificamente as relações com a comunicação mediada por computador. As questões tecnológicas, no entanto – referentes aos aspectos materiais que também atuam como atratores ou atores no processo interacional – ainda não receberam a devida atenção. Esse movimento dar-se-á a partir do conceito de *affordances*, ou dos aspectos inerentes aos ambientes e objetos, inclusive memoriais, que propiciam as práticas sociais que neles se desenvolvem. É importante atentar para tais questões uma vez que:

Em termos de práticas digitais os usuários estão remediando a memória. Eles agora têm a sua disposição um kit de ferramentas digitais que os permitem remodelar memórias e histórias em múltiplas formas de modo que seja possível contar diversas versões dos acontecimentos. (GARDE-HANSEN, HOSKINS E READING, 2009, p. 130; tradução nossa)⁶¹

Evidencia-se, então, a relação que conecta as potencialidades dos meios técnicos e o desenvolvimento de práticas memoriais. No entanto, essa relação não ocorre de modo linear e indiferenciado. Há um processo que relaciona as qualidades inerentes aos ambientes percebidas pelos interagentes. Existem duas perspectivas principais que refletem sobre essas características, uma relativa aos estudos de design (NORMAN, 1999) e outras das dinâmicas sociais em ambientes digitais. (BOYD, 2011; PARKS, 2011).

Na teoria do design, sobretudo nos estudos dedicados às interfaces de artefatos tecnológicos, considera-se o termo *affordance* como aquilo que “reflete as relações possíveis entre os atores e objetos: elas são propriedades do mundo” (NORMAN, 1999, p. 42). É possível perceber, portanto, uma estreita relação desse conceito com a teoria das interações sistêmico-relacionais, que consideram aquilo que se dá entre os atores. As *affordances* seriam, nesse sentido, o elemento que “especifica a gama de atividades possíveis” (p. 41), ou seja, as possíveis relações a serem estabelecidas entre os atores (artefatos, ambientes, humanos ou não). Mas, Norman (idem) complementa que “[...] as *affordances* são de pouca valia se não estiverem visíveis para os usuários. Por isso, a arte do designer é assegurar que as ações

⁶¹ Tradução da autora para: [...] in terms of digital practices, users are remediating memory. They now have at their disposal a digital toolkit that allows them to refashion memories and histories in multiple ways in order to tell multiple versions of events. (GARDE-HANSEN, HOSKINS E READING, 2009, p. 130)

desejadas e relevantes sejam prontamente percebidas.” Assim, mesmo sendo inerente aos artefatos, emergindo deles de maneira quase espontânea, não significa que ela seja necessariamente percebida, e que possa assim indicar através da “aparência do dispositivo, as pistas necessárias requeridas para sua operação apropriada” (NORMAN, 1999, p. 39). No entanto, sabe-se que o termo “apropriado” tem no mínimo dois sentidos, um que se refere à adequação de um ato em relação ao contexto em que se dá a ação, como quando se diz “não é apropriado publicar determinadas fotografias no Twitter”. Ou ainda é possível entendê-lo como a ação de dar algum sentido ao artefato ou ambiente de maneira diversa daquela inicialmente pensada, mas não necessariamente de forma inadequada. Portanto, as *affordances* estão ligadas, mais intimamente com este último tipo de apropriação, uma vez que mesmo que os designers ou idealizadores de um determinado sistema não tenham previsto ou dado visibilidade a uma determinada possibilidade de ação dentro do sistema, este a propicia de maneira emergente.

De maneira análoga, mas não equivalente, na teoria das práticas sociais que ocorrem em ambientes digitais de comunicação pode-se indicar que *affordances* são: “as possibilidades de ação requisitadas por uma tecnologia ou ambiente social. Assim, a caneta “suscita” a escrita; telefones suscitam a fala; e fotocopiadoras em escritórios suscitam a interação informal entre os empregados que estão ao seu redor”. (PARKS, 2011, p. 109). É propício, portanto, considerar que neste estudo sejam identificados elementos das interfaces dos ambientes analisados procurando compreender de que modo elas suscitam determinadas práticas memoriais. Ou seja, através das *affordances* inerentes aos ambientes digitais de interação, práticas sociais diversas são propiciadas, de modo que os públicos são afetados através das:

[...] formas pelas quais as tecnologias os estruturam introduzem distintas *affordances* que moldam a forma como as pessoas se engajam nesses ambientes. As propriedades dos bits – de forma distinta dos átomos – introduzem novas possibilidades de interação. Como resultado, novas dinâmicas surgem novas dinâmicas e formas de participação. (BOYD, 2011, p. 39; tradução nossa)⁶²

Afirma-se, portanto, que as *affordances* de um dado sistema contribuem para a emergência de determinados tipos de ação dentro de uma coletividade. Elas atuam, como se

⁶² Tradução da autora para: the ways in which technology structures them introduces distinct affordances that shape how people engage with these environments. The properties of bits—as distinct from atoms—introduce new possibilities for interaction. As a result, new dynamics emerge that shape participation. (BOYD, 2011, p. 39)

falaria na teoria ator-rede (LATOURE, 2011), como actantes do sistema, atribuindo sentidos e estabelecendo formas de agência no ambiente. Ainda assim vale ressaltar que:

As *affordances* não ditam os comportamentos dos participantes, mas elas configuram sim os ambientes de forma que moldam o engajamento dos participantes. Em essência, a arquitetura de um ambiente particular importa e a arquitetura dos públicos em rede é moldada por suas *affordances*. As dinâmicas comuns excedem essas *affordances* e apresentam questões salientes com as quais os participantes devem regularmente lidar quando se engavam nesses ambientes. Entender as propriedades, *affordances* e dinâmicas comuns de públicos em rede traz um quadro valioso para trabalhar com as lógicas das práticas sociais. (BOYD, 2011, p. 39-40; tradução nossa)⁶³

Uma vez que um dos principais objetivos desta investigação concentra-se em identificar a lógica das práticas – sobretudo em relação aos processos memoriais coletivos – em dois ambientes de interação diferentes, acredita-se ser fundamental atentar para as *affordances*, juntamente com as propriedades e dinâmicas, dos ambientes para que seja possível traçar um panorama acerca dessas práticas. De forma associada, pode-se afirmar que as *affordances* também exercem as funções de “controlar informações e configurar interações” (BOYD, 2011, p. 46; tradução nossa)⁶⁴. Essa afirmação, no entanto, poderia ser questionada do ponto de vista da teoria do design, uma vez que o que controla ou configura os conteúdos e práticas são também as “restrições dos sistemas e convenções sociais” (NORMAN, 1999) que acompanham os atores envolvidos nas práticas interacionais. É importante atentar para esse fato para não impor uma visão que defina os artefatos enquanto *affordances*. Essas são, porém, percebidas e trabalhadas quando adquirem visibilidade ou são apropriadas pelos atores sociais. Pode-se dizer que “em essência, as pessoas estão aprendendo a trabalhar com as restrições e possibilidades da arquitetura mediada, da mesma forma que as pessoas sempre tiveram que aprender a navegar pelas estruturas como parte de suas vidas.” (BOYD, 2011, p. 55; tradução nossa)⁶⁵. Assim, uma vez que já foram apresentados os ambientes que fazem parte do corpus desta pesquisa – áreas de comentários em especiais multimídia e o Twitter –,

⁶³ Tradução da autora para: *affordances do not dictate participants' behavior, but they do configure the environment in a way that shapes participants' engagement. In essence, the architecture of a particular environment matters and the architecture of networked publics is shaped by their affordances. The common dynamics fall out from these affordances and showcase salient issues that participants must regularly contend with when engaging in these environments. Understanding the properties, affordances, and dynamics common to networked publics provides a valuable framework for working out the logic of social practices.* (BOYD, 2011, p. 39-40)

⁶⁴ Tradução da autora para: “[...] controlling information and configuring interactions” (BOYD, 2011, p. 46).

⁶⁵ Tradução da autora para: “[...]people are learning to work within the constraints and possibilities of mediated architecture, just as people have always learned to navigate structures as part of their daily lives. (BOYD, 2011, p. 55).

bem como o valor de atentar para as *affordances* neste contexto uma vez que elas estão intimamente ligadas às apropriações memoriais propiciadas nestes ambientes.

Mas, além das *affordances*, reconhece-se nos recursos e funcionalidades dispostos nos ambientes modelos e posturas diferentes em relação à produção de conteúdos e relatos derivados das colaborações propiciadas. Alguns deles são, por exemplo, a possibilidade de valorar os comentários, incluir e compartilhar hiperlinks, enviar respostas diretamente a outros interagentes, etc. Esses pontos são cruciais para que se possa compreender de que maneira se dão as manifestações das memórias coletivas na comunicação mediada por computador. Assim, a materialidade dos recursos, suas convenções e restrições interacionais, revelam-se em importantes aspectos diante das manifestações analisadas. Esse fato ficará bastante evidente diante dos procedimentos metodológicos e das categorias analíticas aplicadas a esta pesquisa.

A seguir, portanto, serão discutidos os procedimentos metodológicos, categorias e respectivos códigos de análise, bem como a efetiva discussão dos resultados acerca dos conteúdos presentes nos ambientes recém-apresentados.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Uma vez explicitados os conceitos e características do fenômeno investigado faz-se necessário também descrever os passos e métodos através dos quais é proposta a discussão. O objetivo central desta pesquisa refere-se, como definido anteriormente, à *análise das manifestações das memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001, levando-se em conta as relações dos atores sociais entre si e com os ambientes tecnológicos nos quais se expressam*. Para alcançá-lo foi preciso associar alguns procedimentos metodológicos que permitam cercar as evidências e esquematizá-las de forma coerente com a teoria apresentada. Ao definir esse pressuposto, explica-se o modo como os objetos pertencentes à amostra foram problematizados.

Segundo Fragoso, Recuero e Amaral (2011, p. 17) é possível compreender o papel metodológico da internet das seguintes formas: “como *objeto* (aquilo que se estuda), *local* (ambiente onde a pesquisa é realizada) ou *instrumento* (por exemplo, ferramenta para a coleta de dados sobre um dado tema ou assunto) da pesquisa.” Tomando-se essa definição, surge a necessidade de encontrar um posicionamento analítico diante da temática trabalhada. A elaboração de uma análise das manifestações das memórias coletivas, a respeito do acontecimento em questão, torna evidente a intenção de compreender as dinâmicas de acordo com as três facetas mencionadas: a) *objeto*, no momento em que se procura entender as implicações da mediação do computador na maneira como os interagentes se manifestam; b) *instrumento*, uma vez que os dados coletados referem-se a conteúdos que circularam e podem ser recuperados com o auxílio do computador; c) *local*, para identificar o modo como os usuários e interagentes se apropriam do ambiente digital enquanto meio para o compartilhamento de informações de cunho memorial.

Dessa forma, os ambientes destacados para análise serão encarados tanto como artefatos culturais⁶⁶ quanto como mídias. Essas duas abordagens, apontadas por Fragoso, Recuero e Amaral (2011, p. 40), e Ardèvol, Estalella, et al. (2008), apresentam de maneira complementar a integração dos “âmbitos on-line e off-line”. A primeira abordagem – dos artefatos culturais – enfatiza os “diferentes significados culturais em diferentes contextos de uso”, considerando-se que a internet é um objeto “multifacetado e passível de apropriações” (FRAGOSO, RECUERO E AMARAL, 2011, p. 42); enquanto a segunda detém-se às performances

⁶⁶ Artefatos culturais podem ser compreendidos como “repositórios vivos de sentidos compartilhados e produzidos em uma comunidade de ideias. Um artefato cultural é um símbolo de pertencimento possessão comunal (no sentido não violento, não religioso da palavra). Um artefato cultural se torna mais infinitamente mutável e gera muitas autorreferências e narrativas definidas mutuamente do que uma grande narrativa linear”. (SHAH, 2008, p. 8)

e práticas dos atores sociais articulando as dimensões simbólicas e materiais nas quais se baseiam os objetos comunicacionais. (ARDEVOL ET AL., 2008) Ao refletir sobre as manifestações memoriais identificadas em ambientes digitais de comunicação, torna-se necessário mobilizar ambas as perspectivas. Isso porque há a intenção de compreender como as potencialidades da comunicação mediada por computador (CMC) atribuem sentidos também às práticas culturais. Quando são mencionadas aqui as “potencialidades da CMC” não se quer dizer que haja um descolamento entre as dinâmicas memoriais nos âmbitos on-line e off-line. O objetivo é sim evidenciar a existência peculiaridades nas linguagens e possibilidades interacionais que trazem novos contornos ao ato de manifestar as memórias coletivamente. Além disso, não se quer restringir a análise aos dispositivos técnicos, mas sim entender de que forma eles potencializam as manifestações coletivas da memória, uma vez que são também considerados interagentes.

Tais peculiaridades parecem contribuir para as performances que envolvem o processo memorial. O conceito de “performance”, aliás, é caro à temática trabalhada, uma vez que Dayan (2009, p. 10) também se apropria desse argumento para pensar a mediação do acontecimento do dia 11 de setembro de 2001, trabalhando a ideia de que as performances de diferentes atores, em diversos momentos, ajudaram a compor o acontecimento. Novas performances relacionadas ao acontecimento podem ser observadas passada uma década de sua experiência original. E essas, por sua vez, são fortemente pautadas pela presença de dispositivos digitais de comunicação que potencializam de certas práticas memoriais, bem como permitem a manutenção de outras.

A perspectiva sistêmico-relacional, exposta anteriormente a partir do trabalho de Primo (2007a), é cara aos procedimentos expostos, uma vez que procura compreender o que se dá *entre* os interagentes (sejam eles indivíduos, instituições; artefatos, etc.), e não propriamente os sentidos e significados dos conteúdos ou mensagens presentes nessas interações. Olhar para as memórias coletivas também se refere à tarefa de compreender o que se passa *entre* os interagentes, sejam eles indivíduos ou interfaces, humanos ou máquinas. Advoga-se, então, que as memórias coletivas não são homogêneas e dependem de um processo de compartilhamento de experiências. Nesse processo estão em jogo disputas de sentidos, sobretudo nas dinâmicas de cooperação e conflito. Se, como foi visto, as interações mútuas e reativas dizem respeito ao modo como os atores intervêm entre si e diante dos ambientes e artefatos aos quais têm acesso, pode-se dizer que esses aspectos também corroboram para o estudo das manifestações de memórias coletivas. Isso porque não é apenas através da leitura ou da conversação a respeito de uma determinada percepção sobre o acontecimento que se

manifestam as memórias, mas também a partir das potencialidades e limitações expressivas e comunicativas do meio.

Para realizar tais movimentos foi preciso olhar para objetos empíricos nos quais se identificaram dinâmicas desse tipo. Repete-se, então, a relação de produtos midiáticos analisados para contemplar o objetivo de problematizar os processos interacionais relativos às memórias coletivas do acontecimento de 11 de setembro de 2001: a) *tweets*, relacionados ao acontecimento, que estiveram presentes nos *trending topics* Brasil (BR) e Estados Unidos (EUA)⁶⁷ nos dias 10 e 11 de setembro de 2011; e b) espaços de especiais multimídia de um portal de notícias nacional, Terra Networks, e outro internacional, Yahoo News, que exploraram a questão das memórias do acontecimento através de plataformas que propiciam a interação e a participação de seus potenciais visitantes. Através desse corpus, bem como da análise qualitativa de seus conteúdos, sistematizaram-se as especificidades dos processos interacionais nos quais se atualizam as memórias coletivas do acontecimento. Assim, brevemente, pode-se dizer que as etapas que integram os procedimentos metodológicos dessa pesquisa são:

- a) Coleta do material através de estudo exploratório;
- b) Recorte amostral e definição do corpus da investigação;
- c) Leitura e observação da amostra para o levantamento de categorias e códigos analíticos emergentes relacionados aos objetivos da pesquisa e teorias estudadas;
- d) Análise e sistematização da amostra através da codificação e cruzamento dos conteúdos com a utilização do software de análise qualitativa Atlas.TI.

As etapas dos procedimentos metodológicos serão desdobradas a seguir. Assim, inicia-se esse processo com a apresentação dos produtos midiáticos a partir dos quais se procurará identificar os processos interacionais voltados para as memórias coletivas. Sabe-se que esta amostra, justamente por ser uma amostra e não o universo, não contempla a totalidade de

⁶⁷ Inicialmente havia o objetivo de analisar igualmente os conteúdos produzidos também por representantes dos países do Oriente Médio, principalmente aqueles que onde a religião islâmica é marcante, no entanto os artefatos utilizados (especiais multimídia e Twitter) não daram visibilidade aos conteúdos produzidos nestes países. Não foi possível encontrar nenhum especial multimídia referente a estas comunidades, tampouco existem filtros para a visualização dos *Trending topics* destes países. A única nação representada neste caso são os Emirados Árabes Unidos, que não atende a algumas premissas, bem como apresenta traços bastante ocidentalizados, não sendo por isso representativa para esta análise. No entanto, ainda que houvesse uma maior presença na internet dos países do Oriente Médio – especialmente aqueles envolvidos nos conflitos, como Iraque e Afeganistão – possivelmente a pesquisa encontraria limitações por conta do idioma e dos hábitos culturais que exigiriam um esforço não condizente com os objetivos deste trabalho.

interações possíveis no que tange as memórias coletivas sobre o acontecimento do dia 11 de setembro de 2001, mas acredita-se que traz elementos relevantes para a compreensão da forma de elaborar a memória de acontecimentos no presente. Em seguida será também evidenciado o método com o qual foram explorados os materiais coletados, a análise de conteúdos, bem como os critérios para sua escolha e a forma com a qual se operou a partir deles.

6.1 ESTUDO EXPLORATÓRIO E DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

Neste momento serão expostos objetivamente os processos interacionais, de cunho memorial, bem como eles foram identificados no Twitter e nos Especiais Multimídia, cujos conteúdos textuais foram analisados.

A primeira “ida a campo”, para a identificação de interações e marcas do fenômeno, aconteceu entre os dias 10 e 11 de setembro de 2011. Naquele momento ainda não havia sido definido o corpus da pesquisa (quais as manifestações em quais websites), o que levou à exploração do máximo possível de ambientes comunicacionais digitais, sempre de modo organizado. Assim, durante dois dias portais de notícias, revistas on-line, ferramentas de busca e sites de redes sociais foram monitorados e tiveram suas páginas salvas em formato HTML completo e registradas através de *screen shots (captura de telas)*. A seleção dos websites mapeados foi feita de acordo com a representatividade destes em *rankings* públicos, como Alexa Top Sites⁶⁸. Além disso, foram também rastreadas as interações nos sites de redes sociais mais populares, como Facebook, além do já mencionado Twitter, e a plataforma colaborativa Wikipedia. Websites de revistas de grande circulação nacional e internacional também figuraram entre ambientes mapeados. A lista completa dos ambientes mapeados no estudo exploratório está disponível no Apêndice 1.

Houve também a preocupação em contemplar as manifestações em diferentes âmbitos, focando especialmente o caso brasileiro e norte-americano, sendo que o primeiro potencialmente revela o modo como os interagentes de um país não diretamente envolvido no acontecimento manifestam suas memórias. E o segundo caso figura no sentido oposto, já que

68 Alexa é uma ferramenta on-line que mede o tráfego de acessos a um determinado website. Com base no volume de tráfego, a funcionalidade define um ranking de sites mais acessados em geral, em uma determinada categoria ou localidade. No entanto, para medir esse tráfego, o sistema depende que os usuários instalem uma barra de ferramentas em seu navegador web. Tal aspecto restringe a representatividade de tal ranking, mas é uma das formas gratuitas e públicas de ter acesso ao dado. De acordo com o que foi divulgado no website oficial do Alexa, cerca de 6.000.000 de pessoas utilizam a barra de ferramentas mensalmente em 125 países. Website disponível em: <http://www.alexa.com/topsites>. Acesso em: 20 de julho de 2012.

os Estados Unidos foram o alvo dos atentados. Busca-se compreender de que maneira as memórias coletivas são manifestadas nesses ambientes comunicacionais e informacionais, destacando, sobretudo, os processos interacionais e expressivos que neles operam.

Um grande volume de dados foi coletado nesse momento inicial da pesquisa, o que trouxe a necessidade de uma seleção mais criteriosa dos conteúdos efetivamente analisados. Chegou-se, portanto, à *decisão de ter como ponto de partida analítica as interações e conteúdos mapeados no microblog Twitter entre os dias 10 e 11 de setembro de 2011, com coletas de dados que ocorreram nesses dias. Já os comentários de especiais multimídia de portais de notícias Yahoo News e Terra Networks foram recuperados posteriormente, respeitando-se o período de celebração do aniversário do acontecimento.* Essa decisão deu-se uma vez que os conteúdos constituintes tanto dos *tweets* quanto dos comentários dos especiais multimídia são similares quanto ao formato textual e hipertextual, o que possibilita a realização da análise de conteúdo, como será apresentado mais adiante. Optou-se, portanto, por restringir as análises ao conteúdo produzido dentro de cada contexto: os *tweets* derivados de *trending topics* sobre o acontecimento no Twitter, destacando-se os 100 primeiros *tweets* de cada tópico observado, totalizando assim 1600 *tweets*. E dos comentários presentes em páginas de especiais multimídia, igualmente focados no décimo aniversário do dia 11 de setembro de 2001, foram destacados também 100 mensagens de cada um deles, totalizando 200 comentários. Os contextos em que os conteúdos são produzidos foram preservados para que fosse possível relacioná-los, bem como evidenciar as possibilidades interacionais e os sentidos memoriais presentes, ou não, nessas dinâmicas.

6.1.1 Coleta de dados no Twitter

No Twitter foram feitas observações sistemáticas, nos dias 10 e 11 de setembro, com o objetivo de encontrar manifestações representativas do modo como os interagentes expressavam-se coletivamente em relação ao acontecimento que completavam dez anos. Estes conteúdos foram coletados seguindo-se os passos:

- 1) Acessar o website <http://search.twitter.com>.
- 2) Realizar o *login* no sistema, para que se pudesse ter acesso aos *trending topics* (TTs) de diferentes regiões.
- 3) Salvar a página em formato HTML e realizar o *screen shots* dos TTs Estados Unidos (EUA) e Brasil (BR).

- 4) Verificar se a cada listagem de TTs das regiões mencionadas havia algum termo potencialmente relacionado ao acontecimento do dia 11 de setembro de 2001.
- 5) Caso houvesse algum termo relacionado, clicar no link e abri-lo em uma nova página com todos os *tweets* referentes ao tópico.
- 6) Mudar a opção “*Top*” para “*All*” nos filtros da página dos *tweets*, para que não houvesse qualificação automática dos *tweets*, e sim que fossem listados cronologicamente.
- 7) Carregar o máximo de *tweets* permitidos pelo sistema naquele momento.
- 8) Salvar os *tweets*, em formato HTML, apresentados de acordo com os critérios do sistema de buscas.

Na Tabela 2 podem ser encontrados os principais tópicos a partir dos quais os interagentes expressaram-se a respeito do acontecimento nos momentos em que ocorreu o mapeamento. Utilizou-se o critério de identificação dos assuntos que circularam predominantemente nos Estados Unidos e no Brasil, conforme a segmentação dos *trending topics* organizada pelo sistema do próprio microblog.

Tabela 2 - *Tweets* encontrados e coletados a partir dos *Trending topics* nos dois dias de exploração.

Local de predominância dos <i>Trending topics</i>	Nº total de <i>Tweets</i>* no dia	Assuntos e <i>Hashtags</i> que figuraram nos <i>Trending topics</i>
10/09/2011		
Brasil	230 <i>Tweets</i>	voo United 93
EUA	1010 <i>Tweets</i>	Ground Zero, Flight 93
11/09/2011		
Brasil	7814 <i>Tweets</i>	Há 10, RIP 9, #Superação2011, #AllendeVive, WTC, World Trade Center, Hiroshima e Nagasaki
EUA	6512 <i>Tweets</i>	Ground Zero, RIP 9, WTC, #GodBlessAmerica, United We Stand, Twin Towers

(*) Considerando-se apenas os *tweets* referentes a tópicos identificados como relacionados ao acontecimento sobre o qual reflete esta pesquisa.

É importante frisar que nem todos os *tweets* indicados como referentes a um determinado país foram efetivamente publicados por interagentes daquela nacionalidade. Isso porque os *trending topics* indicam os termos com maior tendência de crescimento⁶⁹ - mais frequentemente mencionados em um determinado período – no local. No entanto, na época da coleta dos dados, não foi aplicada uma filtragem ou seleção para que fossem consultados

⁶⁹ Conforme explicações e definições de funcionalidades disponíveis no site do Twitter: <http://support.twitter.com/articles/268981-tudo-sobre-os-assuntos-do-momento#>. Acesso em: 03 de agosto de 2012.

apenas os *tweets* de interagentes daquele local. Assim, não será possível afirmar que todos os *tweets* com o termo “Ground Zero” no dia 10 de setembro de 2011, por exemplo, foram publicados na sua totalidade por interagentes norte-americanos.

Existiam, na época da coleta de dados, restrições consideráveis do Twitter quanto à recuperação de informações que circulam na plataforma⁷⁰. Era possível voltar apenas aos *tweets* postados nos três dias anteriores, com o limite de até 3.000 mensagens (RECUERO, 2011), o que impunha restrições decisivas na construção da amostra. Por esse fato, foi preciso trabalhar com os conteúdos coletados exclusivamente durante o estudo exploratório, uma vez que não houve possibilidade de recuperar os conteúdos postados naqueles mesmos dias (visto que estes já distavam de um ano). Como foi exposto, naquele momento os objetivos e o repertório conceitual ainda não estavam definidos e aprofundados, o que pode ter imposto limitações ao material coletado nesse ambiente. No entanto, ainda assim considera-se que a amostra definida será importante para que haja uma avaliação comparativa em relação aos conteúdos e interações que dão corpo às manifestações memoriais neste e em outros contextos.

Mais um ponto importante, relativo aos *trending topics* está nas estratégias que embasam seu surgimento. Fala-se, nesse sentido, que existem tópicos artificiais e orgânicos (RECUERO E ARAÚJO, 2012). Isso significa afirmar que os tópicos podem emergir em função da presença de campanhas de instituições, grupos e outras mobilizações que intencionam dar visibilidade a um determinado assunto. Já os tópicos orgânicos seriam aqueles que despontam de modo não intencional, a partir do comportamento espontâneo dos interagentes. Entre aqueles elencados na Tabela 2 há exemplos de ambos os tipos, destacando-se a hashtag “#superação2011” como o reflexo de uma campanha elaborada pela Embaixada Norte Americana no Brasil e sendo por isso artificial. Já o termo “World Trade Center” poderia ser considerado um tópico orgânico, resultante dos diálogos e manifestações dos interagentes relativamente aos prédios alvo dos atentados. Essas considerações são importantes para que sejam levados em conta no momento da exploração acerca dos contextos em que as manifestações memoriais ocorrem. Ou seja, por mais que o Twitter tenha um contexto aberto e não proposto como o dos especiais multimídia, é preciso reconhecer que existem artifícios, internos e externos, que pautam as manifestações nele encontradas.

⁷⁰ Em março de 2013, quando esta pesquisa já estava em sua fase final, o Twitter passou a disponibilizar através de sua busca a recuperação de mensagens que distassem um tempo maior, sendo inclusive possível chegar até *tweets* publicados em 2011.

6.1.2 Coleta de dados em especiais multimídia

Além do Twitter observaram-se também as dinâmicas interacionais em especiais multimídia jornalísticos. O critério de seleção de tais produtos se deu em função da representatividade destes perante os atores envolvidos no acontecimento. Apesar do Brasil não estar propriamente relacionado ao acontecimento, considera-se importante olhar para a realidade local deste tipo de manifestação. Isso pode até mesmo dar origem a novas investigações, que ressaltem e busquem compreender como se dão as memórias coletivas – relativas a outros acontecimentos ou fenômenos – considerando a perspectiva dos brasileiros. Outro aspecto levado em conta para a seleção dos especiais multimídia analisados foi a presença de espaços destinados à participação, destacando-se, sobretudo, o compartilhamento e o relato de experiências e depoimentos sobre o acontecimento. Vale ressaltar, também, que a escolha dos especiais multimídia se deu em função da possibilidade de recuperação dos conteúdos. Isso quer dizer que se optou por analisar conteúdos produzidos em ambientes em que as informações geradas no momento das celebrações ainda estivessem disponíveis para consulta. Isso se fez necessário uma vez que não foi possível registrar todos os conteúdos durante o estudo exploratório anteriormente descrito. Assim, naquele momento houve um primeiro contato com os produtos midiáticos destinados à celebração do décimo aniversário dos atentados, bem como a identificação de que havia singularidades entre muitos deles que poderiam contribuir para este estudo: a participação dos interagentes. A seguir serão apresentados os especiais multimídia selecionados para análise – “Terra: Onde você estava” e “Yahoo News: 9/11 *remembered*” – bem como a motivação para tal escolha.

6.1.2.1 Terra: Onde você estava?

O especial multimídia proposto pelo portal de conteúdos Terra Networks⁷¹, atuante em diversos países da América Latina, mas que possui uma representatividade considerável⁷² no Brasil foi um dos produtos selecionados para análise. Sua sede está localizada nesse país, onde recebe milhões de visitas diariamente. No momento em que a coleta de dados foi realizada, esse portal figurava entre os três mais acessados no Brasil, segundo o ranking Alexa – mencionado anteriormente e como se pode verificar no Apêndice 1 –, sendo o primeiro que

⁷¹ Disponível em: <http://noticias.terra.com.br/mundo/11-de-setembro-10-anos>. Acesso em: 15/08/2012.

⁷² No apêndice 1 pode-se ver que o portal Terra era o 3º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.

apresentava um espaço destinado à participação dos interagentes relativamente ao acontecimento de 11 de setembro de 2001. Este foi o principal motivo que levou à escolha deste ambiente como representante do fenômeno que mobiliza esta pesquisa.

Assim, seguindo a proposta de descrever o produto e apontar os aspectos que serão analisados, coloca-se aqui que o portal Terra desempenhou também um papel importante durante a cobertura do acontecimento. De acordo com Bittencourt (2011), jornalista que atuou na cobertura do acontecimento em 2001, naquele momento uma série de novos recursos foi utilizada para dar vazão ao grande volume de informações e à urgência de publicá-las. Novos padrões de cobertura, mais fragmentada e ágil, consolidaram-se nas redações jornalísticas digitais a partir daquele momento. Tal aspecto já havia sido destacado anteriormente, mas vale ressaltá-lo para que o portal de notícias Terra seja contextualizado em relação ao acontecimento.

Segundo Bittencourt (2011) nos dias em que foi realizada a cobertura jornalística sobre os atentados no portal Terra, em 2001, foi preciso contar com o auxílio e a participação dos interagentes. Naquele momento a participação ocorreu majoritariamente por e-mail, uma vez que outras plataformas de interação ainda não estavam disponíveis. Nesse cenário os interagentes, principalmente aqueles que haviam testemunhado ou que tinham pessoas próximas envolvidas no acontecimento, eram convidados a enviar informações mais precisas sobre os atentados. Passados dez anos do acontecimento, a estratégia de convidar os interagentes a participarem da narração dos atentados, agora através de suas memórias, continua presente a partir da integração com sites de redes sociais e áreas de comentários pertencentes ao próprio portal.

Uma visão global sobre o especial multimídia produzido pelo portal Terra apresenta as seguintes características: artigos jornalísticos e vídeos sobre os atentados e suas consequências, galerias de fotos com registros do acontecimento e de celebrações relativas a seus dez anos, infográficos e, como frisado nos demais especiais multimídia que serão analisados, um ambiente destinado à participação da audiência. Na Figura 4 é possível visualizar a interface da capa do especial multimídia, bem como o destaque para as principais áreas de conteúdo.

Figura 4 - Screenshot da capa do especial multimídia do portal de notícias Terra.

Artigos jornalísticos →

Infográficos e áreas para a participação dos interagentes →

Vídeos →

Fotos →

DEZ ANOS DO 11 DE SETEMBRO

Obama pede união nacional na véspera dos 10 anos do 11/9
 "Seguremos demonstrando que os terroristas que nos atacaram são impotentes frente à coragem e resistência do povo americano", afirmou o presidente, que estará em Nova York para o aniversário dos atentados.
 • Hilary relaciona Al-Qaeda a ameaças às vésperas do 11/9

Mida é o objetivo para o terrorismo, defendem especialistas

Teorias da conspiração simplificam o mundo, diz escritor

11/9: uma década é pouco para entender, diz âncora da CNN

Com participação de brasileiro, concerto homenageia vítima do 11/9

Guerras da hegemonia bloqueiam lei internacional antiterrorismo
 Sociedade encontra obstáculos nos vestígios e desenvolvimentos das hegemônias do passado
 • Sem lei antiterrorismo, Brasil precariza "inequívocas" acusações
 • Reforço de leis e invasão do território: a Europa se protege do terror

11/9 Lembra os 10 anos da tragédia em um mosaico infinito?

terroirismo no século XXI

Resposta emocional: o que a cultura compreende do terrorismo

Sem diálogo racional, terrorismo é totalmente injustificado

Recrutamento de crianças pelo terror cresce após 11/9

Filósofo defende morte de Bin Laden, mas se "tergiversa ocidental"

Após 11/9, mundo vive angústia entre a liberdade e a segurança

Na aurora do séc. XXI, crise da democracia se globaliza

mais vistos

NOTÍCIA
 Para ministro, Reino Unido deve reduzir vínculos com UE
 5.289 vistas

FOTO
 Veja a semana no mundo em fotos, de 3 a 9 de setembro
 4.904 vistas

VÍDEO
 Vídeo mostra urso polar atacando mulher na Rússia; veja
 17.667 vistas

SÉRIE DE FILME
 Lost - 2ª temporada (ep 8)
 10.557 vistas

vídeos

11/9: o dia em que há um antes e um depois, diz...

SP: consultado dos EUA lembra a vítima dos ataques de 11/9

11/9: ouço momento em que terroristas foram anistiados

Celebridades e celebram tragédia do 11 de setembro

Zerar terrorismo é impossível, afirma Jaime Subcomovoy

galeria de fotos

últimas

bin laden

Ação que matou Osama Bin Laden foi "catástrofe", diz especialista

Entenda como os EUA encontraram e mataram Bin Laden

Análise: morte de Bin Laden tem consequências indefinidas

Notícias

12x13 Estrangeiros dão as mãos a americanos e prestam tributo ao 11/9

12x09 Talibã: 11/9 foi um "pretexto" para os EUA derramarem sangue

11x43 Dilema manda mensagem de apoio a Obama por 10 anos do 11/9

11x30 Ex-prefeito de NY pede que americanos não bebam a guarda

10x20 Índia: artista faz réplica das Torres Gêmeas para lembrar 11/9

10x24 Fotógrafos de jornais contam como foi registrar o 11/9

mais notícias

Divulga Fórum Terra

Empilhare Equip. e Acess. p/ Hospim. Casa de Eventos Grupo DE: Blaukt Lemmerz

celular

Twitterra
 Comece a twittar por SMS de onde estiver!
 Envie seus tweets a qualquer hora, de seu celular.
 SAIBA MAIS

Acesse o terra do seu celular m.terra.com.br

Fonte: Portal Terra em 10/09/2011

O ponto que desperta maior interesse para esta investigação refere-se ao ambiente destinado à participação da audiência. Essa área é encontrada no conteúdo chamado através do link “11/9 Lembre os 10 anos da tragédia em um mosaico infinito.”, apresentado na Figura

5. Ao selecionar esta opção de navegação os interagentes eram direcionados a uma página específica, ilustrada a seguir, em que eram convidados a participar a partir do seguinte enunciado: “Internautas brasileiros contam o que estavam fazendo na manhã de 11 de setembro de 2001 e relembram como reagiram aos ataques que mudaram a história no século XXI. Para dar o seu recado, use a tag #119euestava”⁷³. Desta forma, cada *tweet* com a tag #119euestava era agregado a um mosaico que sobrepunha a fotografia das Torres Gêmeas do WTC em chamas. Note-se que não há referência direta ao microblog Twitter, no entanto ao clicar no link da *tag* era carregada uma janela onde era necessário fazer seu login na ferramenta para poder participar. Não foi possível, no entanto, analisar os conteúdos produzidos pelos interagentes através do Twitter, uma vez que – devido às restrições impostas pela ferramenta de busca do microblog que vigoravam no momento da coleta de dados – não havia como recuperar tais informações. Dessa forma, foram analisados os comentários que vinculados à página e que, dentro desse contexto, são tomados como formas de manifestação das memórias coletivas sobre o acontecimento.

Figura 5 – *Screen shot* da área onde os usuários eram convidados a participar.



Fonte: Portal Terra em 09/09/2011

⁷³ Disponível em: <http://www.terra.com.br/noticias/infograficos/dez-anos-11-de-setembro/>. Último acesso em: 15/08/2012.

Na Figura 6 é possível observar a área de comentários a partir da qual foi realizada a análise de conteúdo. Percebe-se que, ainda que esse não tenha sido incluído como o principal ponto de interação da página, os interagentes efetivamente apropriaram-se dele para expor seus pontos de vista em relação ao acontecimento, bem como para participar dos temas propostos⁷⁴ pelo portal de notícias. Nesta área os interagentes têm a possibilidade de incluir comentários utilizando diferentes plataformas (Twitter, Facebook, ou o próprio *login* do portal Terra destinado a assinantes). Assim, ao realizar um comentário o interagente poderia publicá-lo ao mesmo tempo em outros websites nos quais já está cadastrado. Além disso, existe a possibilidade de valorar (positiva ou negativamente) algum comentário, além de responder diretamente a ele. Na Figura 6 esses pontos de interação são destacados.

Figura 6 – Screenshot da área de comentários do especial multimídia do portal Terra.

Identificação do ator social →

Opções de login

Sistema de valoração

Link utilizado para publicação de respostas aos comentários

Fonte: Portal Terra em 09/09/2011

Desta forma, foram coletados 131 comentários deixados nesta mesma área no período que abrangeu as celebrações da primeira década dos atentados de 11 de setembro. Pode-se encontrar uma série de práticas, tais como a utilização de links para outros sites e vídeos, expressões de emoção e relatos sobre a experiência vivida em 2001. A maioria dos

⁷⁴ Vale lembrar aqui da proposta inicial de chamar os especiais multimídia de ambientes com contexto proposto.

interagentes identificou-se através de outros sistemas (como Facebook ou Twitter) e de acordo com suas falas eram todos brasileiros. Mais detalhes serão apresentados na etapa de realização da análise de conteúdos propriamente dita.

6.1.2.2 Yahoo News: 9/11 Remembered

O especial multimídia, representante dos Estados Unidos, indicado para análise foi criado pelo portal de notícia Yahoo News. De acordo com o ranking Alexa este era o site de notícias mais acessado no mundo no momento da consulta, em 08 de setembro de 2011 (ver Apêndice 1). Além disso, o portal disponibilizava pontos de participação convidando os interagentes a compartilharem suas memórias sobre o acontecimento.

Assim como o portal Terra, o Yahoo também atuou na cobertura dos atentados de 2001. É possível, inclusive, ainda hoje encontrar a reprodução da interface que estampava o website no dia 11 de setembro de 2001, conforme a Figura 7.

Figura 7 - Screenshot do portal Yahoo! realizado no dia dos atentados, em 2001.

The screenshot shows the Yahoo! News homepage on Tuesday, September 11, 2001. The main headline is "Hijacked Planes Destroy Twin Towers, Hit Pentagon" with a sub-headline "NEW YORK/WASHINGTON (Reuters) - Three hijacked planes crashed into U.S. landmarks on Tuesday, destroying New York's mighty twin towers and plunging the Pentagon in Washington into flames in an unprecedented assault on key symbols of U.S. military and financial power." Below the headline is a photo of the World Trade Center towers in flames. The page includes a search bar, "News Topics" (Top Stories, Business, Entertainment, Technology, World), "Full Coverage" (Two Planes Reportedly Crash Into World Trade Center In Apparent Terrorist Attack, Israel, Palestinians Plan for Truce Talks, Typhoon Danas Kills Five in Japan, But Weakening, China Nears WTO Membership, Hague War Crimes Court Hears of Babies Burned Alive), "News Bulletins", "Audio/Video", and "Reuters Video".

Fonte: *September 11 Web Archive*. Acesso em 15/01/2012.

De acordo com Allan (2002, p. 129 - 131) o portal de notícias, bem como a ferramenta de busca de mesmo nome, foi amplamente utilizado naquele dia 11 de setembro de 2001, sendo considerado um fórum importante para as discussões entre seus interagentes, já que disponibilizava salas de bate-papo. Além disso, de acordo com o mesmo autor, o Yahoo foi um dos únicos portais de notícias on-line que apresentava e agregava notícias sobre a repercussão do acontecimento de maneira gratuita e disponível abertamente para pessoas que estavam fora dos EUA. Revela-se, assim, a relevância do website diante dos eventos tratados nesta pesquisa.

Em 2011 foi novamente desenvolvido um produto específico para tratar sobre a conclusão da primeira década do acontecimento. Este especial multimídia, diferentemente daquele desenvolvido pelo portal Terra, foi concebido como um agregador de informações dispersas no próprio site, mas que tratavam do mesmo assunto: as celebrações do décimo aniversário do dia 11 de setembro de 2001. Também foram desenvolvidos conteúdos específicos para este especial, principalmente multimídia. No entanto, a tônica foi a centralização de matérias jornalísticas, posts de blogs, fotos e vídeos distribuídos pelo portal. Na Figura 8 apresenta-se o *screenshot* da página inicial do especial multimídia em questão.

Figura 8 – Screenshot do especial multimídia do Yahoo News.

The screenshot shows the Yahoo News website's '9/11 REMEMBERED' special page. The page is a vertical scroll of content, including news articles, photo galleries, and video clips. Red arrows point to specific features: 'Notícias' points to the main article 'Courage of victims lauded at Flight 93 dedication'; 'Infográfico' points to the 'VIEW 9/11 PROFILES' button; 'Agregador de conteúdos dispersos pelo portal.' points to the 'Top Stories' section; 'Fotos' points to the '9/11 PHOTOS' gallery; and 'Vídeos' points to the '9/11 VIDEO' section. The page layout includes a top navigation bar, a main content area with various article snippets, and a footer with site navigation and trending news.

Notícias →

Infográfico →

Agregador de conteúdos dispersos pelo portal. →

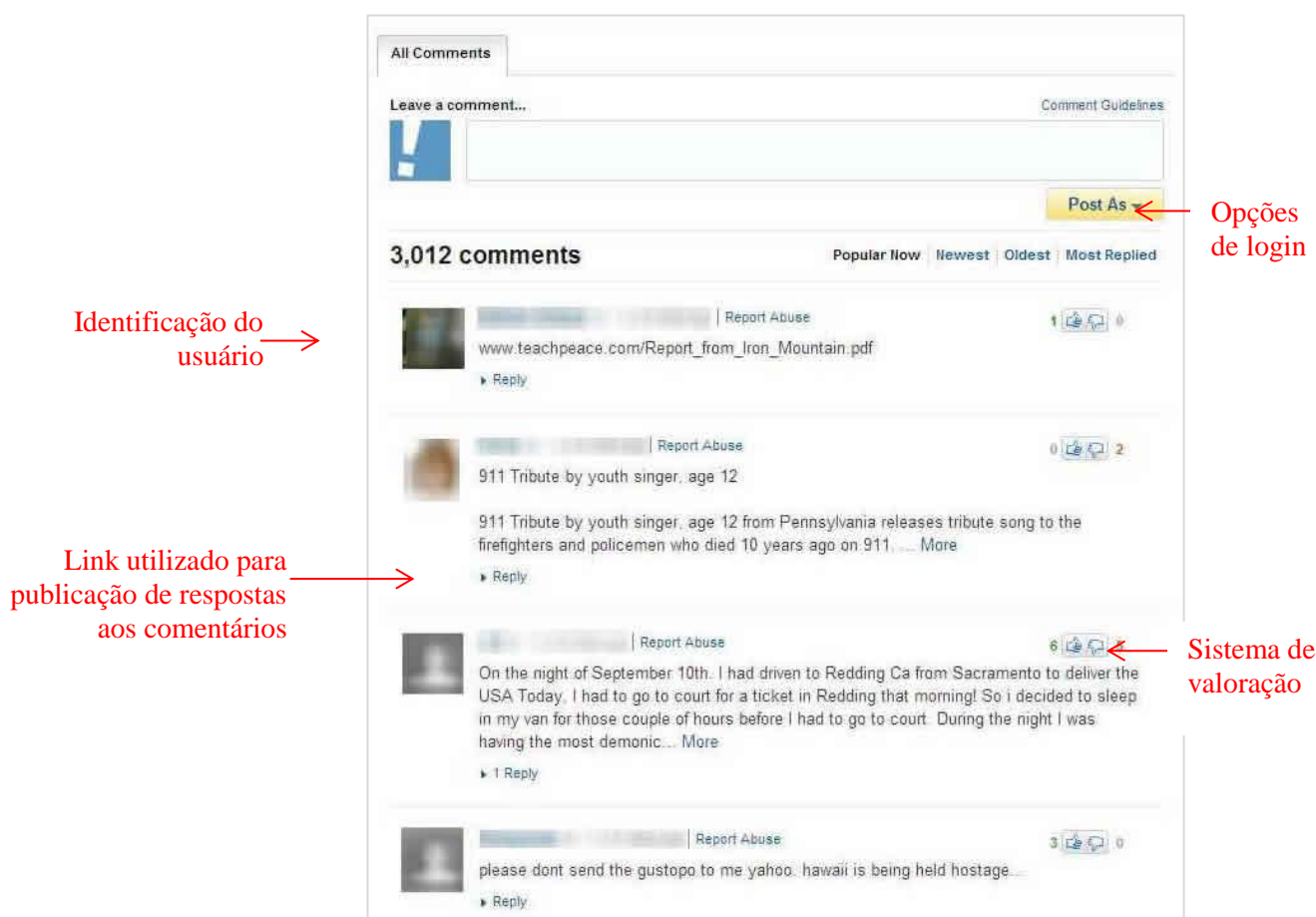
Fotos →

Vídeos →

Fonte: Portal Yahoo em 10/09/2011

Optou-se também por analisar os comentários deixados por interagentes em uma notícia destacada na página inicial do especial multimídia. Assim, a notícia que convidava os interagentes a compartilharem suas histórias, e contar o quanto tinham mudado desde 11 de setembro de 2001⁷⁵ – proposta de contexto – teve seus cerca de 3.000 comentários coletados e arquivados para uma posterior análise. Assim como na página do portal Terra, anteriormente descrita, os interagentes podem publicar comentários utilizando suas identidades no próprio Yahoo ou ainda aquelas registradas no Facebook ou Google. Além disso, há a possibilidade de respostas diretas a outros comentários e ainda valoração, positiva ou negativa, das mensagens já registradas. Na Figura 9 é possível visualizar a área de comentários analisada.

Figura 9 – Screenshot da área de comentários do portal de notícias Yahoo.



Fonte: Portal Yahoo em 10/09/2011.

De modo semelhante, recursos de valoração positiva e negativa, bem como de respostas diretas aos comentários fazem parte do ambiente do especial multimídia do Yahoo. O total de

⁷⁵ Disponível em: <http://news.yahoo.com/blogs/upshot/share-your-story--how-have-you-changed-since-9-11-.html>. Acesso em 13 de dezembro de 2012.

comentários é sensivelmente maior que o número de mensagens deixadas no portal Terra. Esse fato, que revela uma diferença importante entre os dois portais, precisou ser tratada para que fosse possível desenvolver a análise de seus conteúdos de modo paralelo. A seguir este trabalho será apresentado.

6.1.3 Sobre as memórias coletivas no Twitter e em especiais multimídia

Apresentados os objetos de estudo, vale indicar os pontos que os conectam e também diferenciam. Além disso, é preciso destacar os traços que fazem com que esses produtos midiáticos sejam considerados “lugares de memória” (NORA, 1993). Percebe-se que esses ambientes digitais, embora apresentem diferenças consideráveis quanto à forma e os recursos materiais disponibilizados, possuem similaridades quanto à finalidade, no caso dos especiais multimídia, ou ao modo como foram apropriadas, quando se trata do Twitter. Foi possível identificar até mesmo cruzamentos entre as plataformas, visto que alguns dos especiais multimídia utilizavam também o Twitter como forma de gerar conteúdos memoriais, alimentando assim suas “infografias interativas” (WEBER, 2011, p. 144). No Quadro 3 é possível encontrar um paralelo realizado entre os ambientes selecionados para análise.

Quadro 3 - Comparação entre os ambientes referentes aos objetos da pesquisa.

	Twitter		Especiais Multimídia	
	BR	EUA	Yahoo News	Terra
Nº de tweets ou comentários	8316	7522	3000	131
Contexto	Aberto ⁷⁶ . <i>Tweets</i> referentes às manifestações dos usuários identificadas a partir dos <i>Trending topics</i> dos dias 10 e 11 de setembro de 2011.		Proposto ⁷⁷ . Comentários encontrados na página do especial multimídia em que os usuários eram convidados a relatar o quanto haviam mudado desde os atentados.	Proposto ⁵⁴ . Comentários encontrados na página do especial multimídia em que os interagentes eram convidados a dizer o que estavam fazendo no dia 11/09/2001 e como reagiram aos atentados.
Recursos	<i>Tweets</i> textuais, <i>retweets</i> , menções a outros usuários, inclusão de links, fotos e vídeos.		Comentários a partir do <i>login</i> do Twitter, Facebook ou portal Yahoo, responder aos comentários, valorar positiva ou negativamente.	Comentários a partir do <i>login</i> do Twitter, Facebook ou <i>login</i> do portal Terra, responder aos comentários, valorar positiva ou negativamente, ou reportar comentários abusivos.

Fonte: sistematização da autora

Considera-se que esses ambientes, cada um a seu modo, representam lugares de memória por articularem aspectos materiais e simbólicos em relação às memórias do acontecimento. Como propôs Nora (1993), estes aspectos são fundamentais para que haja tanto um sentido de manutenção das memórias quanto uma dinamicidade de seu processo de constituição. Desse modo, a partir de um momento de celebração – do aniversário de dez anos do dia 11 de setembro de 2001 –, foram propiciadas tanto a proposição quanto a apropriação desses ambientes com sentidos memoriais. Daí destaca-se outro fator que justifica a designação desses ambientes enquanto lugares de memória, a “vontade de memória” (NORA, 1993, p. 22). Esse pressuposto baliza-se no fato de que esses ambientes adquirem o status memorial a partir da participação de seus interagentes de modo voluntário ou involuntário, como propôs Benjamin (1996) a partir de Proust. Assim, se não houvesse “vontade de memória”, não haveria participação.

⁷⁶ Apresenta uma abertura maior de contexto, uma vez que não sugere institucionalmente nenhum tema para discussão.

⁷⁷ Existência de perguntas ou indagações propostas pelas equipes jornalísticas que editam.

É preciso reconhecer, também, que os diferentes contextos de interação atuam sobre a forma como a memória é representada coletivamente em cada ambiente. O fato de o Twitter não sugerir⁷⁸ necessariamente nenhum tópico ou tema específico (sendo que a única indicação está na pergunta “O que está acontecendo agora?”) aos interagentes, em contraste com os enunciados presentes nos especiais multimídia de caráter participativo, pode ser um indicativo importante a ser levado em conta durante a análise. Da mesma forma, os recursos materiais, como a possibilidade de responder diretamente a um comentário, valorá-lo ou não, incluir recursos hipermediáticos, bem como outros aspectos podem ser relevantes na produção de sentidos memoriais de cada um dos ambientes.

Vale, nesse momento, resgatar o conceito inicial proposto para a definição de memórias coletivas, que “a) são *elaboradas socialmente* (HALBWACHS, 2006) e *de modo supra-individual* (DIMAGGIO, 1997), b) *a partir de processos de referência ao passado no presente* (RICOEUR, 2007), que c) *são disputados constantemente entre os atores sociais* (POLLAK, 1992). E, d) *sua atualização se dá a partir de artifícios materiais e linguagens* (FERREIRA E AMARAL, 2004; PEREIRA, 2011)”. Nesse sentido, pode-se considerar que os ambientes analisados contemplam tais características, uma vez que dão espaço para a expressão de indivíduos e grupos que podem expressar-se e deixar suas marcas sem necessariamente torná-las homogêneas, mas sim ao contrapô-las e colocá-las em tensão. Através desse processo se dá a representação – que não pressupõe uma substituição ou total equivalência – do passado no presente. Isso porque os comentários e *tweets* referem-se, a princípio, ao modo como os participantes sentem-se, lembram ou refletem sobre o acontecimento que completava uma década. Vale lembrar, ainda, que conforme colocou Bergson, os aspectos temporais do passado e do presente não necessariamente coincidem para todos os indivíduos, uma vez que o tempo cronológico, físico, não necessariamente encontra um paralelo com o da memória.

Complementando a adequação dos objetos ao conceito adotado, ressalta-se que os aspectos materiais também têm sua presença marcada nas memórias coletivas. Eles potencializam ou limitam os aspectos expressivos dos interagentes.

A presença de depoimentos e relatos de experiência, bem como de críticas e outras opiniões que circundam o acontecimento podem ser encontradas nesses ambientes, o que permite considerar seu conteúdo portador de um status memorial. O contexto de celebração, como comentado, contribui para essa característica que permeia os ambientes analisados por conta do período em que foram produzidos e documentados.

⁷⁸ Além, é claro, dos *trending topics* que são gerados de acordo com os tópicos com maior tendência de crescimento na rede.

Tais constatações são hipóteses que confirmadas ou desmistificadas ao longo da pesquisa empírica. No entanto, assim como aponta Nora (1993, p. 27), acredita-se que “Há uma rede articulada dessas identidades diferentes, uma organização inconsciente de uma memória coletiva que nos cabe tornar consciente de si mesma”. Assim, pensa-se que será possível descobrir os processos de manifestação das memórias e trazê-los à tona, evidenciando sentidos produzidos tanto pelos aspectos materiais quanto sociais e simbólicos envolvidos.

Ainda nesse compasso, e de forma mais concentrada no contexto de produção, apresenta-se o Quadro 4, no qual estão dispostas as principais diferenças entre os dois tipos de conteúdos e a relação com os ambientes em que se inserem.

Quadro 4 - Comparativo entre os ambientes analisados suas restrições e potencialidades

	Comentários em especiais multimídia	<i>Tweets</i>
1	Há única linha do tempo de comentários.	Cada usuário tem sua própria linha do tempo.
2	Usuários costumam ler os demais comentários sobre o tema.	Usuários costumam ler apenas os <i>tweets</i> de sua linha do tempo, os quais nem todos tratam sobre o mesmo assunto.
3	Existem recursos de valoração	Não existem recursos de valoração
4	A reprodução das mensagens não é explícita (embora existam estratégias para tanto, como pedir que a mensagem seja reproduzida, “plágio” – nem sempre aceito, etc.).	A reprodução das mensagens é explícita (através dos <i>retweets</i>) e pode ser pensada como um sistema de valoração.
5	Existem funcionalidades de resposta direta.	Existem funcionalidades de resposta direta.
6	Textos com links não recebem tratamento hipertextual (sublinhado, mudança de cor, etc.) automaticamente.	Textos com links recebem tratamento hipertextual automaticamente.
7	Não há uma visualização geral do sistema, de forma que somente é possível saber o número total de comentários de um artigo.	Não há uma visualização geral do sistema, de forma que somente é possível saber os principais assuntos tratados através dos <i>trending topics</i> , sem dados quantitativos.
8	É possível recuperar todas as mensagens, desde que o site continue publicado no servidor da empresa proprietária.	Não é possível recuperar todas as mensagens, havendo limites em relação ao número e a distância temporal.

Fonte: sistematização da autora

Essa esquematização das características dos ambientes analisados é importante, pois demonstra que as potencialidades das funcionalidades também impactam nas manifestações memoriais. A disponibilização de recursos de respostas diretas presentes em ambos os ambientes pode fomentar, por exemplo, a discussão e conseqüentemente as disputas de sentido sobre o acontecimento entre os interagentes. Em contrapartida, a existência de limites

determinantes para a recuperação de conteúdos, como é o caso do Twitter, pode colocar em xeque a relevância do caráter memorial das mensagens lá compartilhadas.

Ressalta-se, ainda, em relação à amostra que constitui esta pesquisa, a necessidade de realizar um recorte analítico visando o desenvolvimento do estudo em tempo hábil, com apenas uma pesquisadora envolvida na codificação, e posterior interpretação dos conteúdos. Outro fator relevante foi a infraestrutura disponível para o processamento computadorizado e cruzamentos de dados que compõem o método utilizado⁷⁹. Assim, optou-se por um recorte arbitrário de 100 *tweets* para cada tópico analisado e 100 comentários acrescidos de suas respectivas respostas em cada especial multimídia. Assim foi possível constituir um corpus de análise que é constituído por um total de 3.430 mensagens, distribuídas da seguinte forma:

Tabela 3 - Detalhamento do corpus final analisado.

Contexto	Nº de <i>tweet</i> ou comentários	Observação
Esp. Multim. Terra	131 comentários	100 comentários + 31 mensagens de respostas
Esp. Multim. Yahoo	191 comentários	100 comentários + 91 mensagens de respostas
Twitter TTs BR	1762 <i>tweets</i>	18 tópicos, sendo que nem todos apresentaram 100 <i>tweets</i>
Twitter TTs EUA	1346 <i>tweets</i>	14 tópicos, sendo que nem todos apresentaram 100 <i>tweets</i>
		Total = 3.430 <i>tweets</i> e comentários

Fonte: Sistematização da autora.

Como colocado anteriormente, os meios digitais de comunicação permitem a utilização de diversos tipos de mídias, como vídeos, fotos, sons, animações e textos, para a elaboração de conteúdos. No entanto, os ambientes de interação coletados nesta investigação apresentavam majoritariamente recursos textuais nas áreas dedicadas à manifestação das memórias coletivas de seus interagentes. Esta particularidade está em sintonia com outros materiais geralmente submetidos ao método da análise de conteúdos, uma vez que:

Materiais arquivados como cartas, diários e discursos deverão ser as únicas fontes de informações sobre pessoas que faleceram, que estão indisponíveis ou que não se dispõem a cooperar. E os materiais escritos ou orais poderão ser o único meio viável de estudar indivíduos em profundidade, períodos históricos recentes ou fenômenos

⁷⁹ O software utilizado para a codificação e cruzamento dos dados foi o Atlas.TI 7.0. A configuração do computador utilizado para rodar o programa foi um computador Dell, processador Intel(R) Core(TM) i5 CPU, memória RAM 4 GB. Recomenda-se o uso de configurações mais robustas para a análise de volumes maiores de conteúdo.

sociais de grande escala, assim como diferenças entre culturas. (SMITH, 2000, p. 313)

A investigação proposta está bastante refletida principalmente no aspecto do “estudo de períodos históricos recentes e fenômenos sociais de grande escala”. Isso porque o acontecimento marcado pelos dez anos do dia 11 de setembro de 2001 recebeu grande visibilidade e repercussão entre interagentes dentro e fora de ambientes digitais de comunicação. A seguir serão apresentadas as categorias e códigos ou unidades de registro, bem como sua relação com o conteúdo amostral até aqui descrito. Posteriormente será proposta a verificação de como tais categorias aparecem nas manifestações analisadas, e de que modo isso permite a identificação de padrões nas práticas memoriais a partir destes contextos.

6.2 MÉTODO: ANÁLISE DE CONTEÚDO E NARRATIVAS

Como exposto, o método de análise de conteúdo é o principal procedimento empregado nesta investigação. Desse modo, vale trazer a definição do método a partir da qual se desenvolveu esta pesquisa:

[A análise de conteúdo é] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2011, p. 44)

Ou ainda, na perspectiva de outro autor dedicado ao estudo do método, pode-se dizer que a análise de conteúdo é “uma técnica usada para extrair informações desejadas de um corpo de materiais (geralmente verbais) sistematicamente e objetivamente identificando características específicas do material” (SMITH, 2000).

O método da análise de conteúdo é largamente utilizado nos estudos sobre as relações sociais mediadas por computador. De acordo com Naidu e Järvelä (2006, p. 97; tradução nossa)⁸⁰ este procedimento é bastante eficaz quando o investigador se depara com:

⁸⁰ Tradução da autora para: “[...] to understand human communication patterns in this medium, their conventions, form and functions, the nature of the subtext within it, and how people derive meaning and understanding in such contexts. This understanding is considered important because of the growing use of computer-mediated communications [...]”

[...] a necessidade de compreender os padrões da comunicação humana neste meio, suas convenções, formas e funções, a natureza dos subtextos presentes neles, e como as pessoas expressam seus sentidos e compreensões neste contexto. Este entendimento é considerado importante por causa do crescimento das comunicações mediadas por computador [...].

As operações que constituem o método visam à organização da análise, sua sistematização e posterior interpretação das mensagens ou elementos que compõem os objetos pesquisados. Na fase de organização da análise, Bardin (2011, p. 130) sugere que seja feito em um primeiro momento a “pré-análise”, no qual são levantados os materiais que permitem observar o fenômeno de interesse do pesquisador. Além disso, ocorre a elaboração de hipóteses, objetivos e indicadores que deem indícios para a interpretação final. Tendo-se apresentado essa etapa, passa-se para a exploração do material selecionado a partir da categorização (nem sempre obrigatória, mas utilizada nesta pesquisa) e de codificação com unidades de registro e contexto. De posse das premissas ou hipóteses, bem como dos materiais que auxiliam no desdobramento dos objetivos da investigação, é possível organizá-los e sistematizá-los em torno de temas, personagens, acontecimentos, palavras, etc.

A escolha das unidades de registro (ou códigos) se dá a partir da adequação ao problema de pesquisa. As categorias são elementos que agrupam códigos e permitem a posterior classificação e relacionamentos dos conteúdos. Esse exercício foi amplamente explorado nesta investigação. Após sistematizar as intra e inter-relações dos conteúdos que constituem o objeto, e que se adequam ao problema, procede-se à inferência dos possíveis significados e significantes percebidos a partir das hipóteses e índices referentes à sistematização dos dados. Essa etapa de inferências estaria a meio caminho entre a descrição e a interpretação, uma vez que dá condições de encontrar relações com o que já se sabe sobre as motivações dos atores envolvidos na comunicação e outros dados secundários.

Do resultado da análise podem surgir tanto novas questões de pesquisa quanto a utilização destes para fins teóricos, como fazer avançar o conhecimento em um determinado campo. Percebe-se, portanto, que a análise de conteúdo equilibra-se entre uma etapa mais objetiva e exata, de classificação de dados e sua sistematização, e outra mais subjetiva, relacionada ao saber e à sensibilidade analítica do investigador. Cada objeto e problema, no entanto, precisa encontrar a técnica de análise adequada, sendo muitas vezes necessário até mesmo encadeá-las para que se desenvolva a pesquisa satisfatoriamente. A proposta básica do método é esta anteriormente descrita, porém existem variações, sobretudo, na etapa de sistematização dos dados.

No caso da investigação relatada nesta dissertação, foi empregada a análise das

relações por coocorrência ou contingência, que Bardin (2011, p. 259) expõe a partir do esboço de Baldwin e da teoria de Osgood. Dessa forma foi possível encontrar pistas que permitam compreender o processo de manifestação das memórias coletivas a partir da comunicação mediada por computador. Isto porque a análise de coocorrência “parece ter utilidade para clarificar as estruturas da personalidade, ‘as preocupações latentes’ individuais ou coletivas, os estereótipos, as representações sociais e ideológicas”. (BARDIN, 2011, p. 263). A análise de coocorrências é um método, então, que permite avaliações qualitativas dos sentidos atrelados à apresentação conjunta (coocorrência) de unidades de registro, em um mesmo contexto. Após o cruzamento dessas unidades, identificam-se as situações em que eles aparecem ou não (o que também pode ser significativo) em uma mesma situação de fala, no caso aqui colocado *tweets* e comentários. Ao fim destes cruzamentos (intra-relações), e posterior comparação da forma como os códigos aparecem em diferentes contextos (inter-relações), que aqui são referenciados como o Twitter e os especiais multimídia, torna-se possível sistematizar os resultados encontrados (BARDIN, 2011, p. 260 - 261). Ao fim busca-se tensionar essas relações com as teorias trabalhadas.

Foram também incorporados aspectos referentes à análise de narrativas, um procedimento considerado complementar à análise de conteúdo, que expõe a problematização de modos de pensar em diferentes culturas. As narrativas podem ser definidas como manifestações que “incluem um contexto, perspectivas, padrões, coerência e características humanas ou quase-humanas”. (SMITH, 2000, p. 328). Assim, ao considerar a presença das narrativas nos processos memoriais analisados, foi preciso dar-lhes o destaque condizente. A análise de narrativas segue um procedimento muito semelhante ao da análise de conteúdos, no entanto dá mais valor aos relatos sobre experiências e sentimentos compartilhados através das falas dos atores sociais. No caso desta investigação ambos os procedimentos estão integrados.

A estratégia seguida constituiu-se, primeiramente, na exploração e seleção dos conteúdos que fazem parte da amostra, sua codificação de acordo com os códigos referentes às categorias, que estão alinhadas aos objetivos de pesquisa – atores sociais, relações com a memória, assuntos abordados, formas de expressão, tipos de interação e potencialidades do meio. Após sistematizar os dados em gráficos que permitem visualizar as situações de coocorrências, foi realizado o processo de inferência, operada de acordo com as premissas já levantadas teoricamente, bem como os objetivos da investigação.

Pode-se descrever, portanto, que foram seguidos os seguintes passos até chegar efetivamente na análise de conteúdo:

- a) Coleta do material (já descrito anteriormente);
- b) Recorte amostral (já descrito anteriormente);
- c) Leitura do material da amostra para o levantamento de categorias e códigos analíticos emergentes, relacionados aos objetivos da pesquisa;
- d) Sistematização do material para posterior codificação;
- e) Codificação do conteúdo com a utilização do software de análise qualitativa Atlas.TI;
- f) Descrição dos padrões identificados em cada objeto componente da amostra;
- g) Definição de relações possíveis entre as categorias de análise;
- h) Análise das intrarrelações (semelhanças e diferenças em um mesmo contexto) dos códigos aplicados nos especiais multimídia;
- i) Análise das intrarrelações dos códigos aplicados no Twitter;
- j) Análise das inter-relações (semelhanças e diferenças em contextos diferentes) dos códigos aplicados nos especiais multimídia e no Twitter;

Estas etapas servem de base para a elaboração de uma discussão aprofundada sobre o tema ao fim do texto. A seguir serão apresentados os critérios de definição da amostra, bem como uma breve descrição de suas principais características.

6.3 CATEGORIAS E CÓDIGOS DE ANÁLISE

Para que fosse possível proceder à análise de conteúdo, foi preciso estabelecer as categorias e respectivos códigos que serviram de base para identificar as características das manifestações memoriais em diferentes contextos. Ainda, vale lembrar, foi preciso sustentar estes elementos tanto a partir das teorias até aqui expostas, refletir os sentidos que emergem da própria amostra e, ao mesmo tempo, atender aos objetivos que motivam essa pesquisa.

Desta forma, as categorias – ideias gerais que estão sintonizadas com os objetivos da pesquisa e que emergem da própria amostra –, foram desdobradas em códigos específicos que posteriormente indicaram as relações estabelecidas entre os contextos. Ressalta-se que mais de um código da mesma categoria foi aplicado a um mesmo *tweet* ou comentário no momento da codificação da amostra. Esta decisão metodológica, que procura encontrar a caracterização das manifestações das memórias coletivas, reconhece que apenas dessa forma torna-se possível realizar essa tarefa qualitativamente. As narrativas contidas nos *tweets* e comentários analisados guardam diversos sentidos em um mesmo conteúdo, não sendo possível definir qual é o assunto, por exemplo, “mais importante” em uma fala sem questionar o próprio autor.

Éticamente procurou-se não analisar e tampouco ilustrar as características das manifestações memoriais com *tweets* e comentários de menores de idade (interagentes com menos de 18 anos), considerando-se sempre as informações apresentadas nos perfis, bem como os próprios conteúdos coletados. Além disso, outra preocupação foi ocultar a identidade dos interagentes para preservar sua privacidade.

Logo, vejam-se as descrições das categorias, a delimitação de seus códigos, bem como exemplos de passagens que os ilustram. É importante destacar que a definição das categorias e códigos se deu a partir da observação sistemática dos conteúdos, permitindo a emergência da categorização proposta. As observações se deram à luz do conhecimento adquirido após o estudo sobre o conceito de memórias coletivas, os significados e aspectos históricos dos atentados. Foi esse aporte teórico que deu condições para a identificação dos elementos que efetivamente podem ser relacionados às manifestações das memórias coletivas. Seguem, então, as categorias e os respectivos códigos de análise.

6.3.1 Relações com a memória;

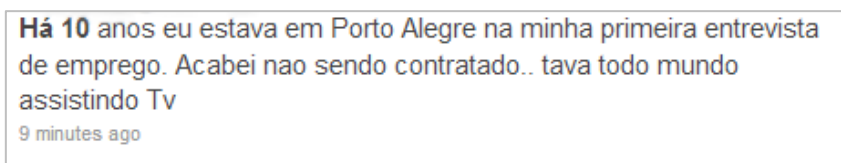
Nesta categoria buscou-se encontrar referências às questões espaço-temporais envolvidas no acontecimento. Como é possível perceber, a partir das teorias propostas por Connerton (2007) e Candau (2011), estes aspectos são bastante relevantes para a constituição das memórias e identidades sociais e coletivas. Além disso, a referência a tais temas também reflete a ligação com a cognição e sua atuação nos processos memoriais, revelando o quanto a experiência do acontecimento foi marcante ao ponto de propiciar “*Flashbulb memories*” ou “memórias de lampejo”. Essas memórias estão relacionadas à fixação e evocação de um determinado fato – com uma grande riqueza de detalhes – na vida dos atores sociais. Esta categoria está intimamente ligada com o objetivo específico que busca “*Verificar como a questão do tempo e do espaço é abordada pelos interagentes envolvidos em processos memoriais coletivos no Twitter e em comentários de especiais multimídia.*”. A seguir serão apresentados os códigos da categoria “Relações com a memória”:

– *Flashbulb memories* (Memórias de lampejo)

Falas em que os atores sociais se referem ao local onde estavam, o que faziam e como souberam do acontecimento em questão, os atentados de 11 de setembro de 2001. Este código encontra respaldo na teoria exposta a partir de Brown e Kulik (1977), que revela que acontecimentos de grande repercussão, que chamem a atenção dos atores sociais e

que lhes permitam exercitar as memórias episódicas. Segue exemplo de manifestações assim codificadas:

Figura 10 - Exemplo de tweet correspondente ao código *Flashbulb Memories*.

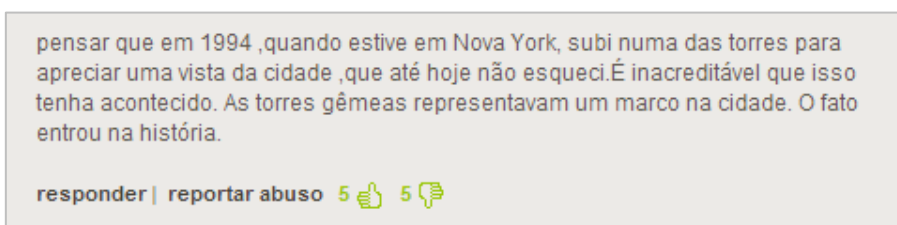


Fonte: Trending Topics Brasil.

– Locais onde aconteceram os atentados;

Unidade de registro aplicada aos comentários ou *tweets* que destacam alguma particularidade sobre os locais onde ocorreram os atentados, como o World Trade Center (as Torres Gêmeas), o Pentágono, o local onde o avião do Voo United 93 caiu, em Shanksville. Como se viu, os aspectos relativos ao espaço são fundamentais para a configuração das memórias, e o fato de haverem referências aos locais onde ocorreram os atentados demonstra como esses ficaram atrelados ao acontecimento em si.

Figura 11 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Locais onde aconteceram os atentados".

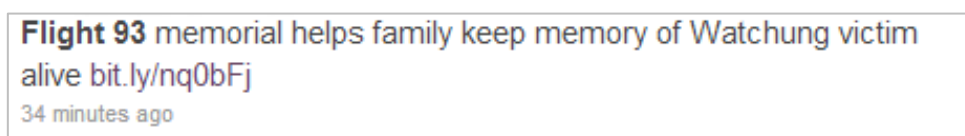


Fonte: Portal Terra

– Lugares de memória

De acordo com Nora (1993) os lugares de memórias são considerados aqueles destinados à preservação dos sentidos relativos ao acontecimento do passado, elaborados a partir de celebrações, museus, arquivos, memoriais, etc. Assim, os textos ancorados nesta questão, que se refiram diretamente a eles, foram assim codificados. Segue um exemplo:

Figura 12 - Exemplo de *tweet*⁸¹ correspondente ao código "Lugares de memória"



Fonte: Trending Topics EUA.

– Negação do esquecimento

Como foi possível perceber, o esquecimento e a memória não são opostos, mas sim complementares. Para que possa haver a memória, tanto individual quanto coletiva, é preciso que algo seja esquecido, tanto para não sobrecarregar a carga cognitiva quanto para que se possam superar sentimentos comprometedores de mudanças necessárias para a sociedade. Há contemporaneamente, no entanto, uma “mania memorial” (DOSS, 2012), que acompanha a obsessão e o medo bastante evidente do esquecimento (HUYSEN, 2000) que leva muitas vezes a um excesso de comemorações e de elaboração de memoriais e monumentos. Assim, podem-se perceber muitas das manifestações identificadas na amostra desta pesquisa também como representantes dessa característica, como o exemplo a seguir:

Figura 13 - Exemplo de *tweet*⁸² correspondente ao código "Negação do esquecimento".



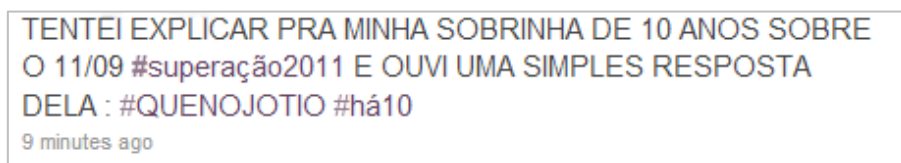
Fonte: Trending Topics Brasil.

– O tempo presente:

Este código foi aplicado em passagens nas quais os interagentes falam sobre o tempo presente e sobre como o acontecimento foi retomado uma década depois. A aplicação deste código auxilia na evidenciação de como a questão do tempo articula-se nas manifestações das memórias coletivas. Como se viu, as memórias são vivas e se atualizam de diferentes maneiras no presente, sofrendo alterações e emergindo com novos sentidos pertencentes a cada tempo e contexto. Exemplo:

⁸¹ Tradução: “O memorial ao voo 93 ajuda as famílias a manterem a memória das vítimas de Watchung viva. bit.ly/nq0bFj”.

⁸² Tradução: “Eles foram, mas nunca serão esquecidos. Descansem em paz vítimas do 11/09. #nuncaesqueceremos”.

Figura 14 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "O tempo presente".

Fonte: Trending Topics Brasil.

- Referência ao tempo:

Receberam esse código os *tweets* e comentários de especiais multimídia em que os atores citavam a data de 11 de setembro de 2001 e refletem sobre o tempo transcorrido desde então. A passagem do tempo – bem como seus marcos, aniversários e celebrações – atua na elaboração das memórias coletivas a partir da definição e convenção de momentos para a reflexão social sobre o acontecimento. A teoria da duração (BERGSON, 1999), sobretudo, demonstra como a passagem do tempo não necessariamente coincide com o andar dos ponteiros do relógio ou do calendário, mas sim com as experiências vividas individual e coletivamente. Segue um exemplo:

Figura 15 - Exemplo de *tweet*⁸³ correspondente ao código "Referência ao tempo"

Fonte: Trending Topics EUA

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes e contextos analisados.

Tabela 4 - Intensidade de referências a conceitos ligados à memória em cada um dos contextos analisados.

Relações com a memória	Yahoo	Terra	TT BR	TT EUA	
<i>Flashbulb Memories</i>	2,1%	19,8%	12,5%	4,0%	0,1% - 2%
Locais onde aconteceram os atentados	5,2%	6,1%	14,7%	16,7%	2,1% - 5%
Lugares de memória	0,5%		1,5%	16,4%	5,1% - 15%
Negação do esquecimento		0,8%	3,1%	14,0%	15,1% -50%
O tempo presente		1,5%	2,5%	5,4%	50%+
Referência ao tempo	1,6%	0,8%	30,8%	14,5%	

Fonte: Sistematização da autora.

⁸³ Tradução: “Em Atlanta. Dia lindo para voar, céu azul reluzente. Assim como foi o dia 11/09/2001, dez anos atrás. #DeusAbençoeaAmérica #WTC”.

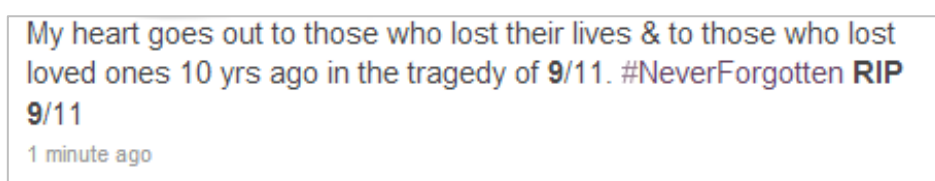
6.3.2 Assuntos abordados;

Ao analisar os conteúdos memoriais presentes na amostra é possível identificar diversos temas abordados pelos interagentes. O destaque desses assuntos se torna importante para a identificação de diferenças e padrões expressivos entre os contextos analisados. Assim, esta categoria está relacionada com o objetivo específico que visa “*problematizar como se dão as relações entre os contextos tecnológicos de elaboração de conteúdos memoriais, as interações e temáticas que neles se desenvolvem*”, sobretudo no que se refere ao último ponto. Os códigos desta categoria são essencialmente emergentes, portanto apenas puderam ser devidamente identificados depois do estudo sobre os aspectos históricos que circundam o acontecimento. As disputas de sentido, bem como a identificação que se estabelece relativamente aos países envolvidos são dois grandes núcleos dessa categorização. A seguir são apresentados os códigos da categoria “Assuntos abordados”:

– Apoio aos EUA

Palavras de apoio aos Estados Unidos da América – o alvo dos atentados do dia 11 de setembro de 2001 – proferidas por atores sociais de diferentes contextos e nacionalidades. Foi possível perceber ainda fortes manifestações de patriotismo vindas dos habitantes do país. Segue um exemplo desse tipo de manifestação:

Figura 16 - Exemplo de *tweet*⁸⁴ correspondente ao código "Apoio aos EUA"



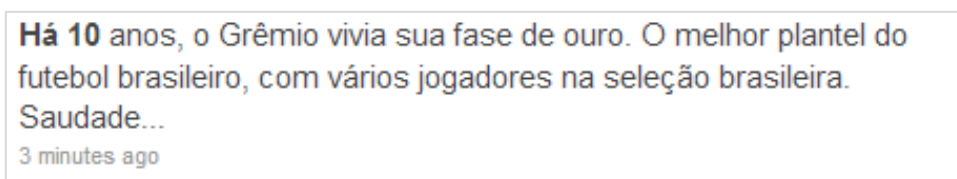
Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

– Assuntos fora do contexto do acontecimento

Foi possível encontrar falas que se distanciam da temática sobre o acontecimento, muitas vezes criando ruídos comunicacionais por inserirem-se em um contexto no qual se discute e reflete sobre os atentados, suas repercussões individuais e coletivas. No entanto, como se deseja analisar as manifestações das memórias coletivas, acredita-se que até mesmo esses ruídos façam parte do processo. Segue um exemplo desta abordagem:

⁸⁴ Tradução: “Meu coração está com aqueles que perderam suas vidas & com aqueles que perderam pessoas amadas há 10 anos na tragédia de 11/9. #NuncaEsquecidos DEP 11/9”.

Figura 17 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Assuntos fora do contexto"

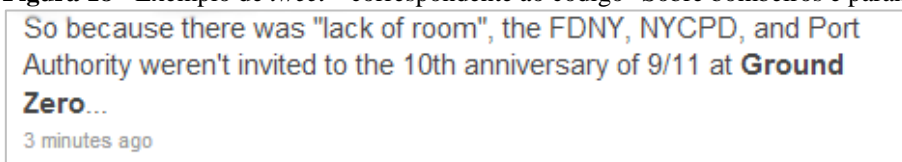


Fonte: *Trending topics* Brasil

- Sobre bombeiros e paramédicos

Durante as celebrações que marcaram os dez anos do acontecimento de 11 de setembro de 2001 ocorreram muitas discussões acerca do papel dos bombeiros e paramédicos que atuaram nos resgates das vítimas, sobretudo nas Torres Gêmeas do World Trade Center. Ocorre que, estes atores sociais não foram convidados para a inauguração no memorial que marcou as celebrações do décimo aniversário no chamado “*Ground Zero*” (Marco Zero), onde foram reconstruídas as torres e criado o memorial às vítimas. A exclusão de bombeiros e paramédicos desta celebração foi amplamente questionada pelos interagentes que atuaram no processo memorial do acontecimento, o que justificou sua emergência enquanto código.

Figura 18 - Exemplo de *tweet*⁸⁵ correspondente ao código "Sobre bombeiros e paramédicos"



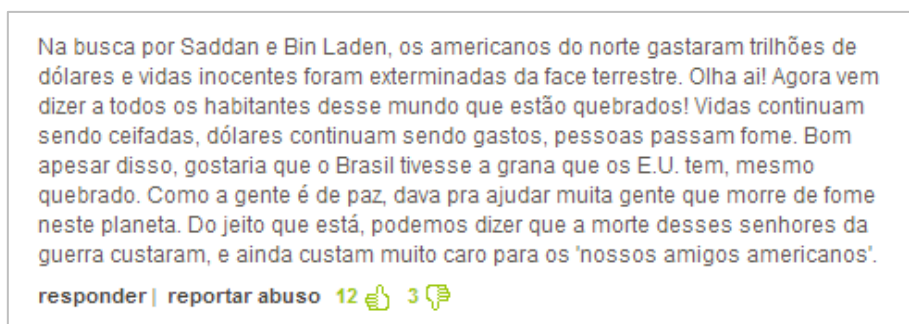
Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

- Consequências dos atentados

Foram assim codificadas passagens que refletem sobre os desdobramentos dos atentados, como as Guerras no Afeganistão e Iraque; doenças adquiridas por aqueles que auxiliaram na limpeza do local dos atentados; desencadeamento de disputas religiosas, etc. Segue um exemplo:

⁸⁵ Tradução: “Então porque houve “falta de espaço” o FDNY (corpo de bombeiros de Nova Iorque), NYCPD (departamento de polícia de Nova Iorque) e a autoridade portuária não foram convidados para o décimo aniversário do 11/9 no Marco Zero...”.

Figura 19 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Consequências dos atentados".

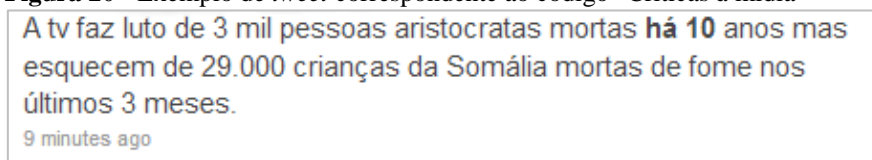


Fonte: Portal Terra.

– Crítica à mídia

Este código refere-se às falas que criticam as versões referidas pela mídia em relação ao acontecimento, bem como à cobertura jornalística realizada. É possível encontrar questionamentos quanto ao posicionamento adotado pelas grandes empresas de comunicação, bem como fatos supostamente ocultados das narrativas jornalísticas sobre o acontecimento. Estas manifestações estão bastante alinhadas com as disputas de sentidos formuladas entre a história oficial do acontecimento e outros relatos alternativos, como das “teorias da conspiração”. Exemplo:

Figura 20 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Críticas à mídia"

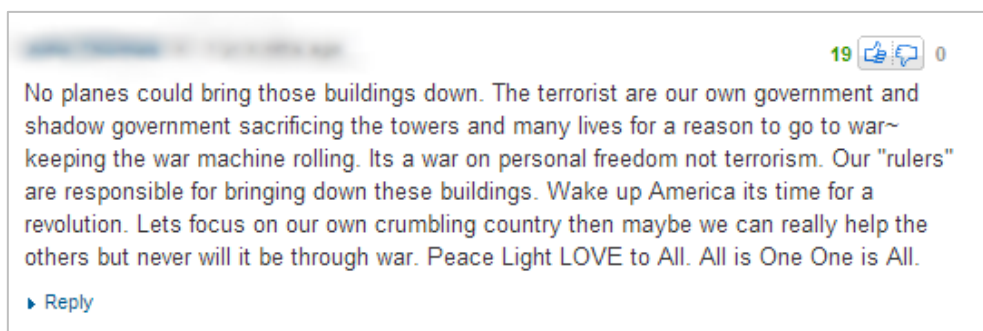


Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Críticas aos apoiadores dos EUA

Muitas mensagens analisadas fazem parte de críticas direcionadas a diferentes posições acerca do acontecimento. Assim, nessa disputa de sentidos, podem-se encontrar comentários e *tweets* que dirigem críticas àqueles que apoiam os EUA, principalmente por suas atitudes após os atentados.

Figura 21 - Exemplo de comentário⁸⁶ correspondente ao código "Críticas aos apoiadores dos EUA".

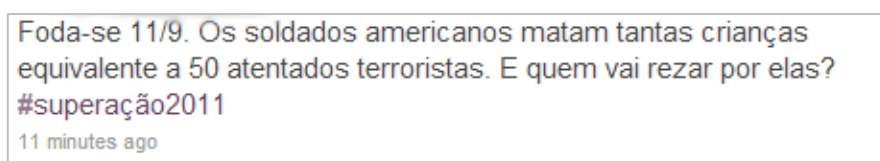


Fonte: Portal Yahoo

– Críticas aos Estados Unidos

Neste código foram inseridos comentários e *tweets* que sustentam a dicotomia “antiamericanismo x pró-americanismo”, presente na elaboração do acontecimento desde suas fundações. Assim, enquadram-se neste código críticas à posição adotada pelos Estados Unidos após os atentados, bem como a personificação das críticas ao então presidente George W. Bush.

Figura 22 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Críticas aos EUA".



Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Críticas às celebrações

Ainda na esteira dos códigos referentes a críticas, foi possível perceber a ocorrência de outras falas nesse sentido. Muitas se dirigiam tanto a outros atores, que se manifestavam sobre o acontecimento, expressando suas emoções, quanto às homenagens e celebrações elaboradas como “lugares memórias” do acontecimento em seu décimo aniversário.

Exemplo:

⁸⁶ Tradução: Nenhum avião poderia ter derrubado aqueles prédios. Os terroristas são nosso próprio governo que planejou sacrificar as torres e muitas vidas para ir para a guerra, fazendo a máquina da guerra se movimentar. É uma guerra por liberdade pessoal, não contra o terrorismo. Nossas “regras” são as responsáveis por fazer aqueles prédios caírem. Acorde America, é tempo para uma revolução. Vamos focar no nosso país que está desmoronando e depois talvez possamos ajudar os outros. Mas, isso nunca acontecerá através da Guerra. Paz, luz e AMOR para todos. Todos somos um e cada um é o todo.”

Figura 23 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Críticas às celebrações"

Voo United 93? 11 de setembro já irritou né, e o terremoto no Haiti?
 Já aconteceram varias coisas depois de 2001.
 15 minutes ago

Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Comparações com outros acontecimentos

Em alguns momentos foi possível encontrar comparações do acontecimento de 11 de setembro de 2001 com outros eventos, mencionando-se que o número de vítimas desses outros foi tão grande quanto ou até mesmo superior, como a Guerra contra o Terror – que se iniciou logo após os atentados, com a ocupação dos territórios do Afeganistão e Iraque por tropas norte-americanas. Ainda, apontam-se casos de outros acontecimentos com os quais, afirmam os interagentes, os Estados Unidos teriam envolvimento, como o golpe militar no Chile em 11 de setembro de 1973 –; os conflitos de Pearl Harbor, nos quais uma frota de navios dos Estados Unidos, juntamente com seus tripulantes, foi atacada por forças japonesas, o que acabou culminando – entre outros fatores – na entrada dos EUA na II Guerra Mundial. Outro acontecimento bastante comparado com o 11 de setembro de 2001 é aquele desencadeado pelo bombardeamento de Hiroshima e Nagasaki – com a utilização de bombas atômicas – promovidos pelos Estados Unidos no final da II Guerra Mundial. Vale lembrar, ainda, que esta característica faz parte do acontecimento, principalmente das performances que o marcam, como já afirmava Charaudeau (2009, p. 249). Segue um exemplo:

Figura 24 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Outros acontecimentos"

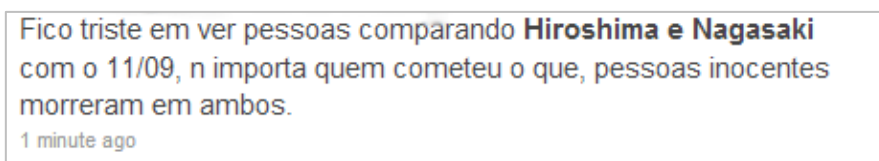
11deSetembro 1973, o dia em que os EUA promoveram o golpe
 militar que matou Allende e milhares de chilenos #AllendeVive
 1 minute ago

Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Críticas às comparações

As disputas de sentido ainda estão envoltas por comparações dos atentados de 11 de setembro, como se pode perceber no código “Outros acontecimentos”. Assim, sustentando as posições dicotômicas que se apresentam nas manifestações referentes aos atentados de 11 de setembro, surgiram também críticas às comparações com outros acontecimentos. Segue um exemplo deste tipo de manifestação:

Figura 25 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Críticas às comparações"



Fonte: Trending topics Brasil.

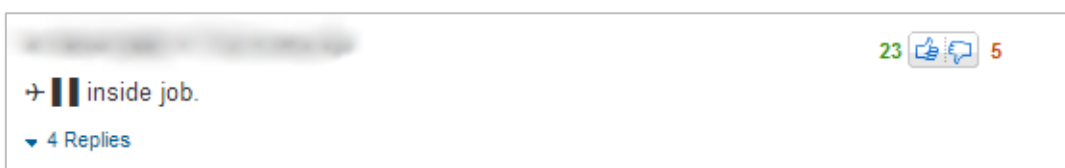
– Teorias da conspiração

Neste tipo de manifestação foram apresentadas críticas à "história oficial" do acontecimento. De acordo com Sandra Silva (2010), pesquisadora portuguesa que realizou sua dissertação de mestrado sobre o papel das mídias para a difusão de teorias da conspiração acerca do acontecimento de 11 de setembro de 2001, pode-se explicar o conceito da seguinte forma:

As teorias da conspiração estão associadas à criação de uma explicação fantasiosa para um facto, normalmente baseada num juízo que contraria a versão oficial (e politicamente correcta) desse mesmo acontecimento, actual ou do passado. Os criadores e adeptos destas teorias olham com cepticismo para algumas explicações dadas à sociedade, suportadas por instituições respeitáveis e pessoas credibilizadas, atribuindo outro significado interpretativo a determinado acontecimento. As teorias da conspiração ganharam uma maior visibilidade e destaque a partir do final do século XX, quando se tornaram num fenómeno de massas, atingindo cada vez mais esferas de pessoas. (SILVA, 2010, p. 10)

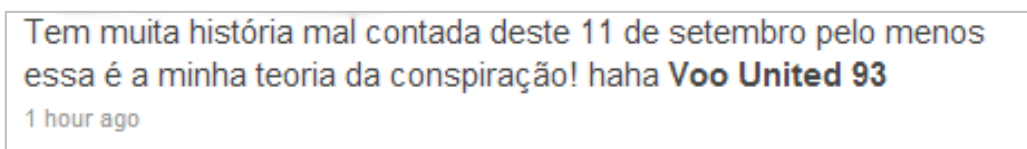
Pode-se dizer que, a partir das leituras acerca das questões que envolvem a história dos Estados Unidos, bem como suas relações internacionais com outros países como Israel, Japão, Iraque permitem compreender as lógicas que são propostas pelas teorias da conspiração. Evidências técnicas sobre a impossibilidade de os aviões terem destruído as torres do World Trade Center ao ponto de fazerem-nas cair, bem como a queda de um prédio próximo – o WTC 7 – que não havia sido atingido, além da escassez de imagens da colisão do avião com o Pentágono, são outros pontos questionados por essas teorias. Estas manifestações reivindicam, muitas vezes, maiores investigações acerca dos atentados. Vejam-se, então, mensagens que ilustram esse assunto:

Figura 26 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Teorias da conspiração"



Fonte: Portal Yahoo.

Figura 27 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Teorias da conspiração"

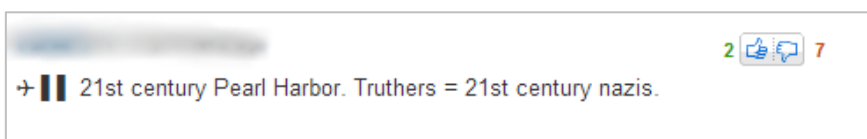


Fonte: Trending topics Brasil.

– Críticas às teorias da conspiração

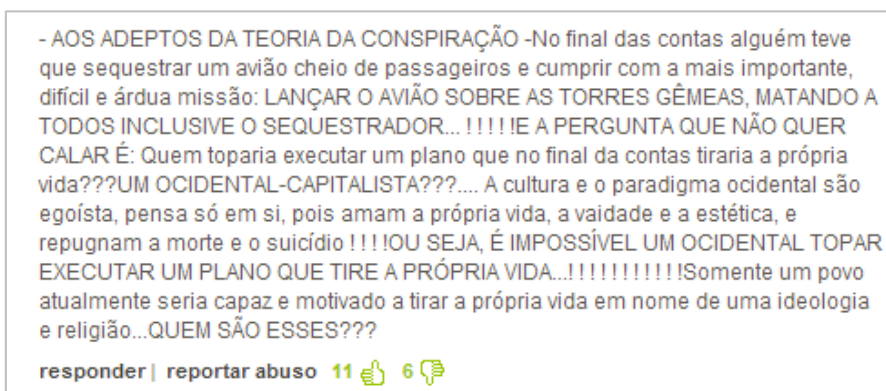
O contraponto às teorias da conspiração foi identificado a partir deste código. Foi possível perceber que havia uma disputa de sentidos bastante explícita neste caso, uma vez que os próprios interagentes passavam a se intitular como “Truthers” (derivado de *truth* – verdade em inglês –, referindo-se àqueles que reivindicam a verdade sobre o acontecimento) e os “trusters” (derivado de *trust* – verbo acreditar em inglês –, referindo-se àqueles que acreditam na história oficial sobre o acontecimento). Estas características podem ser identificadas nas mensagens a seguir:

Figura 28 - Exemplo de comentário⁸⁷ correspondente ao código "Críticas às teorias da conspiração".



Fonte: Portal Yahoo.

Figura 29 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Críticas às teorias da conspiração".



Fonte: Portal Terra

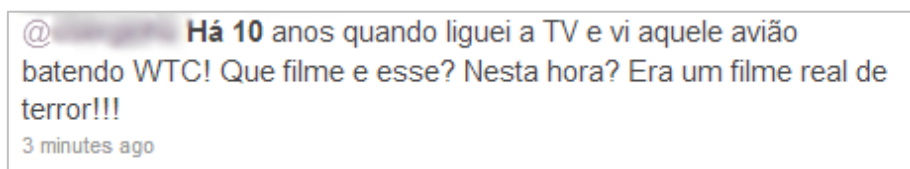
– Fantasia/Ficção

Em alguns casos os interagentes referem-se à sensação de ficcionalidade que fez parte da

⁸⁷ Tradução: Os atentados às torres gêmeas são o Pearl Harbor do séc. XXI. Thruters (aqueles que buscam a verdade) são os nazistas do séc. XXI.

atmosfera do acontecimento. É relevante lembrar que as teorias propostas por Dayan (2009) e Charaudeau (2010), acerca do acontecimento, também fazem referência a esse aspecto. A própria performatividade das ações terroristas, que se valem da atenção da mídia para dar visibilidade aos seus atos, ajuda a compor esse cenário. Veja-se um exemplo desse tipo de fala:

Figura 30 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Fantasia/ficção"

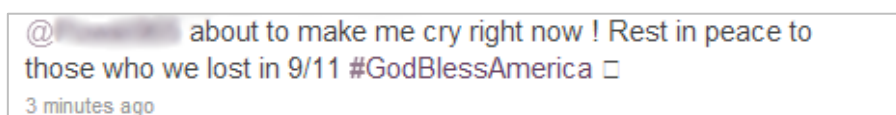


Fonte: Trending topics Brasil.

– Luto e Condolências

Manifestações geralmente compostas por falas genéricas que versam sobre as vítimas, e utilizam termos como RIP (*Rest in Peace*, em inglês, ou Descanse em Paz, em português), “*we will not forget*” (“nós não esqueceremos”, em português), etc. Havia também com frequência a heroização das vítimas dos atentados, característica bastante comum em situações de luto nas quais há uma repercussão midiática intensa. Segue um exemplo desse tipo de manifestação:

Figura 31 - Exemplo de *tweet*⁸⁸ correspondente ao código "Luto e condolências".



Fonte: Trending topics Estados Unidos.

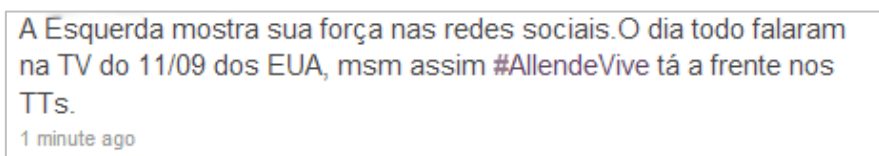
– Presença nos TTs (*Trending topics*)

Muitos interagentes – neste caso exclusivamente aqueles que utilizam o Twitter – expuseram espanto, curiosidade ou apenas divulgaram a presença de temas relacionados ao acontecimento nos *trending topics*. Este fato pode estar relacionado à memória do ponto de vista cognitivo da atenção, uma vez que o recurso dos *trending topics*, que apresenta os assuntos que pautam as interações no microblog Twitter em um determinado momento, acaba por também estabelecer uma conexão entre o indivíduo e o

⁸⁸ Tradução: “@ [redacted] está prestes a me fazer chorar agora mesmo. Que todos aqueles que perdemos em 11/9 descansem em paz. #DeusAbençoeaAmerica.”

acontecimento, a partir dos objetos memoriais com que interage. Veja-se um exemplo de aplicação deste código:

Figura 32 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Presença nos TTs".

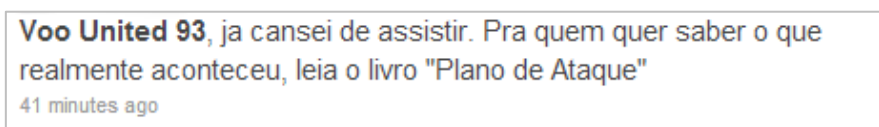


Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Produtos midiáticos e culturais

Este código refere-se a produtos midiáticos que atuaram no processo a partir do qual os atores recordaram e lembraram-se do acontecimento. Estes também foram mencionados devido à proximidade do aniversário dos atentados, amplamente amparado pela veiculação de programas de rádio, televisão, livros, filmes, documentários, sites dedicados ao assunto, etc. Dessa forma, pode-se ilustrar este código com a seguinte mensagem:

Figura 33 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Produtos midiáticos e culturais"

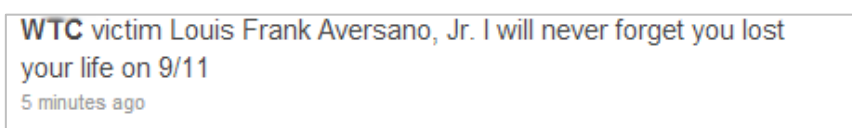


Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Referência a um personagem específico

Muitas vezes os interagentes relatavam experiências ou histórias relacionadas a vítimas ou outros personagens envolvidos nos atentados, como familiares, bombeiros, socorristas, etc. Incluíram-se aqui também referências a atores mais centralmente localizados na trama, tais como Osama Bin Laden e George W. Bush, os protagonistas do acontecimento.

Figura 34 - Exemplo de *tweet*⁸⁹ correspondente ao código "Referências a um personagem específico".



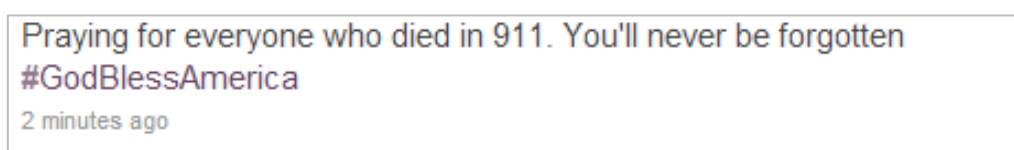
Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

⁸⁹ Tradução: "Louis Frank Aversano, vítima do WTC. Eu nunca vou esquecer que você perdeu sua vida no dia 11/9."

– Religião

Concentraram-se neste código referências a religiões diversas que pautaram as manifestações dos atores sociais envolvidos nos conteúdos das memórias coletivas analisados neste trabalho. Esta temática surgiu tanto relativamente às crenças que acompanharam o estado de luto, devido à morte de milhares pessoas nos atentados, bem como de suas consequências. Foram assim codificadas falas que apresentavam referências a Deus e outras entidades vinculadas a diversas crenças. Este foi outro ponto que despertou disputa de sentidos acerca do acontecimento.

Figura 35 - Exemplo de *tweet*⁹⁰ correspondente ao código "Religião".

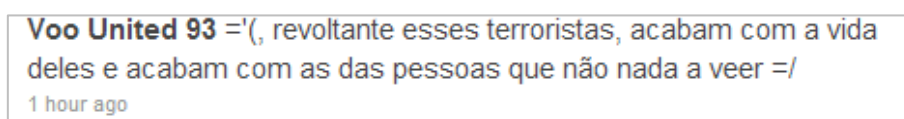


Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

– Terrorismo

O terrorismo, evidentemente, foi um assunto que mobilizou os interagentes, pois é um das características do acontecimento que mais recebeu destaque durante sua cobertura midiática. Além disso, o tema sustenta também diversas medidas de segurança que passaram a ser adotadas no mundo todo após os atentados de 2001, especialmente em aeroportos e outros locais públicos. Pode-se apresentar o seguinte exemplo que se refere a este tópico:

Figura 36 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Terrorismo"



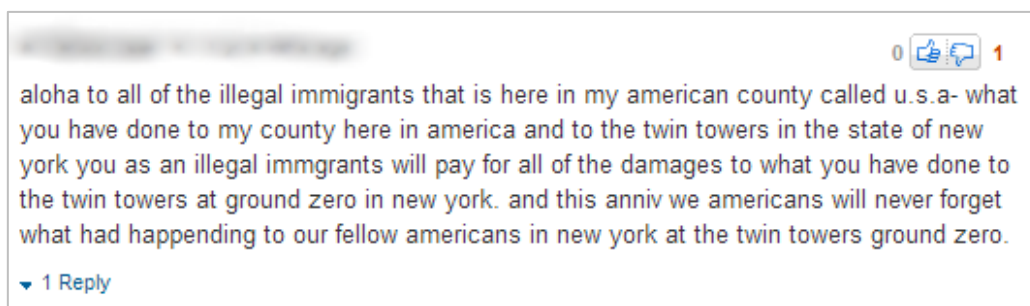
Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Discriminação

Foram assim codificadas falas em que se puderam identificar demonstrações de desprezo em relação a judeus, muçulmanos, e minorias. Estas manifestações estão intimamente ligadas aos conflitos decorrentes tanto de fatos anteriores ao acontecimento quanto de suas consequências diretas e indiretas. Veja-se um exemplo ilustrativo deste caso.

⁹⁰ Tradução: "Rezando por todos aqueles que morreram em 11/9. Vocês nunca serão esquecidos. #DeusAbençoeaAmerica."

Figura 37 - Exemplo de comentário⁹¹ correspondente ao código "Discriminação"

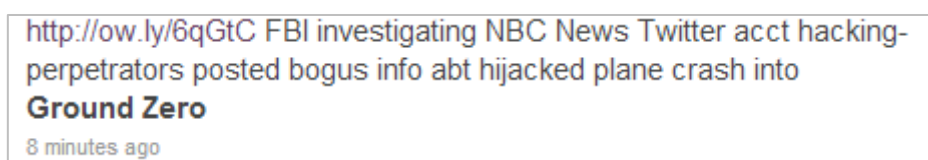


Fonte: Portal Yahoo.

– Sobre situações de hackeamento

Um assunto que recebeu bastante destaque nas interações observadas, sobretudo no microblog nos EUA, foi o fato de que uma conta do Twitter do canal NBC – um dos veículos de comunicação com maior visibilidade no país – havia sido hackeada⁹². No período em que a conta estava sendo utilizada por terceiros, sem o consentimento de seus proprietários, *tweets* com mensagens que afirmavam que os Estados Unidos estavam novamente sofrendo um atentado em 2011 – o que era falso. Considerou-se relevante evidenciar a existência desse conteúdo porque o fato em si constituiu uma forma própria da comunicação mediada por computador de elaborar as memórias coletivas do acontecimento no presente. Assim, textos que indicaram a existência desse caso de hackeamento foram assim codificados, como o exemplo a seguir:

Figura 38 - Exemplo de *tweet*⁹³ correspondente ao código "Sobre situações de hackeamento"



Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes analisados.

⁹¹ Tradução: “aloha para todos os imigrantes ilegais que estão aqui no meu país chamados EUA. – O que vocês têm feito no meu país e para as torres gêmeas no estado de Nova Iorque enquanto imigrantes ilegais irão pagar por todos os danos que vocês têm causado. E este aniversário nós americanos nunca esqueceremos não esqueceremos o que aconteceu aos nossos companheiros em Nova Iorque nas torres gêmeas.”

⁹² Hackeado é o aportuguesamento da palavra inglesa *hacked*, que se refere às situações em que programas computacionais, sites ou sistemas diversos são apropriados ou modificados, em geral indevidamente, sem a autorização de seus proprietários ou criadores.

⁹³ Tradução: “<http://ow.ly/6qGtC> Investigação do FBI sobre o Twitter da NBC News aponta os hackers responsáveis por postar informações falsas sobre aviões sequestrados que teriam atingido o Marco Zero.”

Tabela 5 - Intensidade dos assuntos abordados em cada um dos contextos analisados.

Assuntos abordados	Yahoo	Terra	TT BR	TT EUA	
Apoio aos EUA	5,2%	3,8%	1,2%	26,0%	0,1% - 2%
Assuntos fora do contexto	2,1%	3,8%	13,0%	3,9%	2,1% - 5%
Sobre bombeiros e paramédicos		0,8%	0,2%	1,6%	5,1% - 15%
Consequências dos atentados	8,4%	6,1%	2,1%	2,3%	15,1% -50%
Crítica à mídia	4,7%	8,4%	3,6%	0,4%	50% +
Críticas aos apoiadores dos EUA	15,2%	1,5%	1,2%	0,3%	
Críticas aos Estados Unidos	15,7%	25,2%	5,9%	1,0%	
Críticas às celebrações	1,6%	13,7%	6,6%	2,4%	
Críticas às comparações			1,3%		
Críticas às teorias da conspiração	16,2%	10,7%	0,6%	0,4%	
Discriminação	7,3%			0,2%	
Fantasia/Ficção			0,2%	0,3%	
Luto e Condolências	4,2%	3,8%	17,0%	20,6%	
Outros acontecimentos	6,3%	9,9%	23,5%	1,0%	
Presença nos TTs			7,6%	1,3%	
Produtos midiáticos e culturais	1,0%	2,3%	14,5%	2,7%	
Religião	3,1%	2,3%	1,6%	14,0%	
Sobre hackeamento				1,9%	
Teorias da conspiração	35,6%	22,9%	2,2%	2,2%	
Terrorismo	2,1%	3,1%	1,0%	1,4%	

Fonte: sistematização da autora.

6.3.3 Potencialidades do meio;

Neste ponto são destacadas características próprias⁹⁴ dos meios digitais de comunicação que fazem parte das manifestações de memórias coletivas. Duas perspectivas indicam a importância de verificar a relevância das potencialidades do meio: a) a relação estabelecida por Pereira (2011) entre as mensagens dos meios e seu impacto sobre a memória social, e b) a indicação de Beim (2007) a respeito das questões cognitivas atreladas às habilidades e formas coletivas de expressão sobre o acontecimento. Pode-se dizer, então, que as possibilidades técnicas de interação, que se propagam na rede mundial de computadores atuam, também neste processo. Deste modo a categoria refere-se ao objetivo que visa *explorar as potencialidades que a comunicação mediada por computador traz para o*

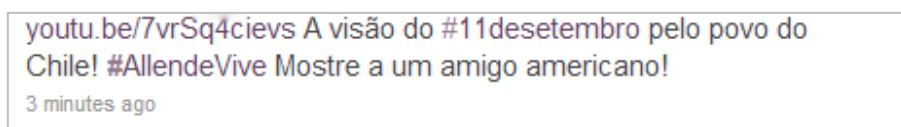
⁹⁴ Quando se utiliza a palavra “própria” não se quer dizer que possam existir variações, e até objetos e práticas muito semelhantes em outros meios de comunicação e ambientes de interação.

conceito de memórias coletivas. A seguir são apresentados os códigos da categoria “Potencialidades do meio”:

– *Hashtags*

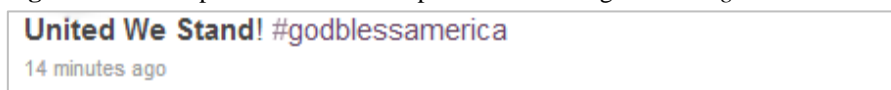
Tweets nos quais foram utilizadas estas formas de etiquetamento do conteúdo, as *hashtags*, um elemento hipertextual que agrupa diversas mensagens com o mesmo termo. Esta marca é muitas vezes utilizada com um elemento identitário – outro conceito central para as memórias coletiva –, já que constitui uma perspectiva compartilhada pelos interagentes que o utilizam em suas mensagens. Vê-se a aplicação de *hashtags* nos seguintes exemplos:

Figura 39 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "*Hashtags*"



Fonte: *Trending topics* Brasil

Figura 40 - Exemplo de *tweet*⁹⁵ correspondente ao código "*Hashtags*".



Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

– Elementos gráficos a partir de caracteres

Foram assim codificados comentários e *tweets* que continham desenhos, representações de expressões e sentimentos humanos através de símbolos e caracteres computacionais. Um dos exemplos mais populares na web são os *emoticons*. Esta prática é bastante comum através da linguagem escrita na internet, uma vez que a mediação tecnológica – como se viu na Tabela 1 – traz limitações nas deixas simbólicas (THOMPSON, 1998) que são supridas criativamente pelos próprios interagentes. Assim, para demonstrar o sentimento e a emoção – características cognitivas intrinsecamente ligadas aos processos memoriais (DAMASIO, 2009) –, o ator social pode valer-se dos seguintes símbolos, convencionados coletivamente: “<3” (coração), *emoticons* como “:)” (sorriso), “\o/” (felicidade), etc. Diversas combinações de caracteres (letras, números, acentos, e outros caracteres especiais) neste sentido puderam ser utilizadas, por exemplo, para representar, cenas e sentimentos relacionados aos atentados. Apresenta-se a seguir um exemplo:

⁹⁵ Tradução: “Permanecemos unidos! #DeusAbençoeaAmérica”.

Figura 41 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Elementos gráficos a partir de caracteres".



Fonte: *Trending topics* Brasil

- “Internetês”

Este código é derivado da observação de que existiram interagentes envolvidos nos processos memoriais em questão que faziam uso de uma linguagem própria da comunicação mediada por computador, o “internetês”. Pode-se definir esta linguagem da seguinte forma:

O internetês é conhecido como forma grafolinguística que se difundiu em textos como chats, blogs e demais redes sociais. Seria uma prática de escrita caracterizada pelo registro divergente da norma culta padrão, [...], razão pela qual seus adeptos são tomados como “assassinos da língua portuguesa”, do ponto de vista dos avessos a essa prática de escrita. A prática de abreviação, o banimento da acentuação gráfica, o acréscimo ou a repetição de vogais, as modificações do registro gráfico padrão, com troca ou com omissão de letras, são alguns dos traços que podem ser observados na ortografia desse texto [...]. É esse quadro que, apresentado ao não-iniciado, é quase sempre tomado como “simplificação da escrita”, com consequente “morte da língua”. (KOMESU E TENANI, 2009, p. 624)

Assim, pode-se dizer que no contexto analisado a utilização dessa forma de linguagem também atuou na manifestação das memórias coletivas. Ainda que houvesse um estranhamento por parte de muitos interagentes, observou-se que a utilização dessa forma de escrita atribuía características àqueles que se manifestavam através dela. Apresenta-se a seguir um exemplo deste tipo de escrita, própria da comunicação mediada por computador, mas que encontra relações com uma forma oralizada (CORRÊA apud KOMESU E TENANI, 2009) e informal de escrita:

Figura 42 - Exemplo de *tweet*⁹⁶ correspondente ao código "Internetês".



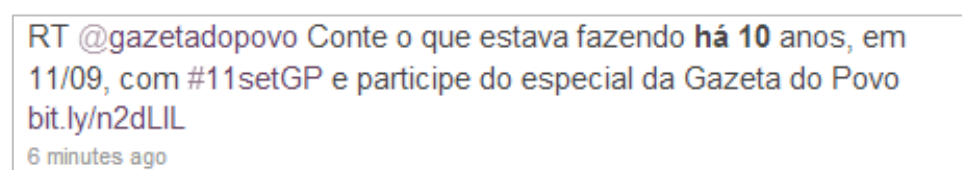
Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

⁹⁶ Tradução: “@_____ quem quer apostar que o voo 93 era destinado ao prédio 7, mas eles derrubaram o avião! Quem sabe algum dia nós teremos audiência? LMAO (me matando de rir)! @msnbc”

– Campanhas e correntes

Foram assim codificadas mensagens em que se encontrou a reprodução literal de textos que reforçavam algum ponto de vista coletivo sobre o acontecimento. É possível afirmar que recursos de replicação automática no Twitter (como o *retweet*), ou a possibilidade de copiar e colar facilmente uma mesma mensagem em comentários amplifica esta prática. Este é outro caso de um “recurso” que é possível e se realiza em outros contextos que não o da comunicação mediada por computador, mas o que se deseja aqui olhar para as potencialidades de circulação e disseminação trazida para as manifestações memoriais.

Figura 43 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Campanhas e correntes".



Fonte: Trending topics Brasil.

– Links ou referências a vídeos

Este código refere-se à utilização de links que apontam para vídeos relacionados à temática, geralmente localizados em outros sites. Foram codificados dessa forma os *tweets* e comentários que deixavam explícitos – através de links para sites como Youtube e Vimeo ou da indicação textual “vídeo:....”. Além disso, referências a vídeos, como “assista o filme Zeitgeist no Youtube” também foram qualificadas a partir desse código. Segue um exemplo:

Figura 44 - Exemplo de *tweet*⁹⁷ correspondente ao código "Links ou referências a vídeos"



Fonte: Trending topics Estados Unidos.

– Links ou referências a fotos

Aqui se apresenta a mesma situação do caso dos links ou referências a vídeos, no entanto se destaca o apontamento para fotos ou imagens estáticas. Tanto os vídeos quanto as fotografias trabalham com a imagem que, somada aos aspectos memoriais do acontecimento, formam uma estrutura complementar. As imagens dos atentados de 11 de

⁹⁷ Tradução: “Pessoas que pularam do WTC no dia 11/09/2001. youtube.com/watch?v=NpQ820... via @youtube”.

setembro de 2001, sobretudo às Torres Gêmeas do WTC, adquiriram uma grande repercussão e força pelo fato de terem sido capturadas e transmitidas ao vivo para diversas regiões do mundo através da televisão. Hoje já é possível consultar a imagem dentro da própria plataforma do microblog Twitter, o que não ocorria na época em que os conteúdos foram coletados. Nos especiais multimídia é necessário copiar o endereço mencionado e colá-lo no navegador, uma vez que os hiperlinks não são gerados automaticamente.

Figura 45 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Links ou referências a fotos".

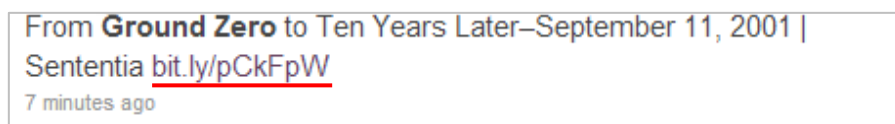


Fonte: Trending topics Estados Unidos.

– Links ou referências a outros websites

Os *tweets* e comentários analisados apresentavam, ainda, links que estabeleciam conexões com outros sites, como blogs, memoriais online, portais de notícias, etc. O escopo temporal desta pesquisa, no entanto, não compreendia a identificação do destino de cada um dos links. Porém, só o fato de haverem links nos contextos analisados já foi significativo, uma vez que os elementos hipertextuais – como também o são os links para fotos e vídeos – complementam a fala do interagente. Ou seja, eles apresentam alternativas de ampliação do contexto de comunicação, com o direcionamento para outros ambientes. Assim, todas as mensagens nas quais não se pôde identificar o apontamento do link para vídeos ou fotos (através da indicação no próprio texto ou na estrutura da URL, onde “yfrog.com” e “twitpic.com” indicam links para fotografias e imagens estáticas, e “youtube.com” para vídeos) foram classificadas com este código.

Figura 46 - Exemplo de *tweet*⁹⁸ correspondente ao código "Links ou referências a outros sites".



Fonte: Trending topics Estados Unidos.

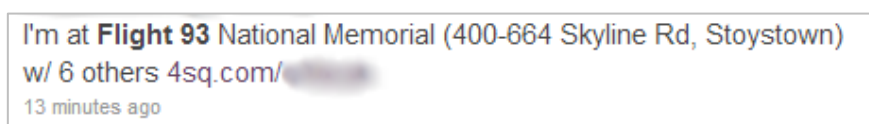
– Check-ins através de Sites de Redes Sociais (SRS)

Muitos sites de redes sociais, como o Foursquare⁹⁹ e o Getglue¹⁰⁰, podem ser integrados a outros sistemas, tais como o Twitter e o Facebook. Deste modo, as ações que ocorrem

⁹⁸ Tradução: “Do Marco Zero dez anos depois - 11 de setembro de 2001 | Sentença bit.ly/pCkFpW”

naquelas plataformas são automaticamente publicadas nas outras, desde que ambas estejam integradas,. Assim, coloca-se que foi possível identificar esse cruzamento de contextos nas manifestações das memórias coletivas, de modo a explicitar outra característica da comunicação mediada por computador. Veja-se um exemplo desse caso:

Figura 47 - Exemplo de *tweet*¹⁰¹ correspondente ao código "Check-ins através de SRS".



Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes e contextos analisados.

Tabela 6 - Intensidade da presença de potencialidades do meio em cada um dos contextos analisados.

Potencialidades do meio	Yahoo	Terra	TT BR	TT EUA	
Campanhas, correntes			16,2%	1,3%	0,1% - 2%
Check-in através de SRS			0,1%	0,3%	2,1% - 5%
Elementos gráficos com caracteres	2,1%	0,8%	15,7%	9,2%	5,1% - 15%
<i>Hashtags</i>			47,7%	50,7%	15,1% -50%
“Internetês”			0,6%	0,1%	50%+
Links ou referências a vídeos	2,6%	7,6%	2,8%	3,2%	
Links ou referências a fotos			1,3%	4,4%	
Links ou referências a outros sites	2,6%	2,3%	6,8%	21,1%	

Fonte: Sistematização da autora.

6.3.4 Interações;

Aqui cabe analisar as formas de interação que se estabeleceram durante as manifestações memoriais nos contextos mencionados. Este aspecto é fundamental para a elaboração de

⁹⁹ Site de rede social móvel, geralmente utilizado a partir de smartphones e outros dispositivos, através dos quais é possível fazer check-in em um determinado local geograficamente determinado e compartilhar essa informação com uma rede de amigos. Disponível em: <https://foursquare.com/>. Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

¹⁰⁰ Sistema semelhante ao check-in, porém este é feito em produtos culturais e de entretenimento como filmes, séries, esportes etc. Disponível em: <http://getglue.com/>. Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

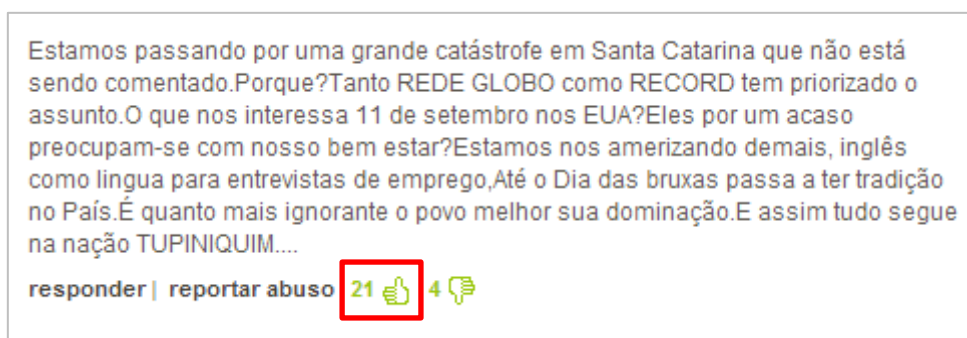
¹⁰¹ Tradução: “Estou no Memorial Nacional do Voo 93 (Avenida Skyline, 400-664, Stoystown) C/ outros 6 4sq.com/_____”.

memórias coletivas, como destacado por Beim (2007), além de trazer indícios importantes acerca do modo se dão as relações entre os interagentes, como propõe a perspectiva sistêmico-relacional descrita aqui a partir de Primo (2005b; a; 2007b; a). Reconhece-se que as demais categorias também apresentam características interacionais – seja em relação às interfaces ou aos demais interagentes –, porém a proposta desta categoria é destacar alguns dos principais pontos de interação identificados nas manifestações memoriais observadas. Coloca-se novamente a aproximação com o objetivo específico que procurará *problematizar como se dão as relações entre os contextos tecnológicos de elaboração de conteúdos memoriais, as interações e temáticas que neles se desenvolvem*. A seguir serão apresentados os códigos da categoria “Interações”:

– Avaliação positiva

Como mencionado na descrição dos produtos midiáticos analisados, existem recursos que permitem a avaliação positiva ou negativamente de um determinado conteúdo compartilhado. No entanto, tal recurso está disponível apenas nos comentários de especiais multimídia, o que faz com que essa análise fique restrita a este contexto. Quando a quantidade de avaliações positivas (*thumbs up*) é superior àquelas negativas (*thumbs down*) caracteriza-se o comentário com o código “avaliação positiva”, o que indica aprovação e concordância com o ponto de vista do comentarista. Exemplo:

Figura 48 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação positiva"

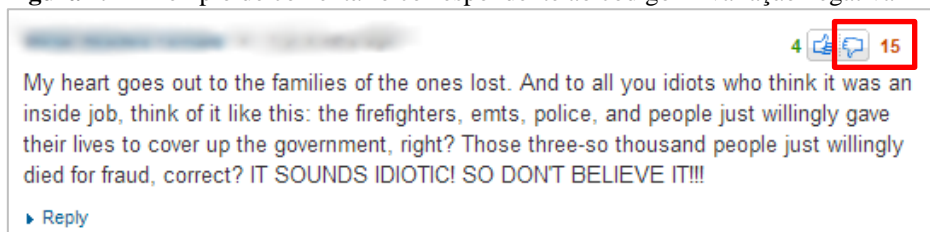


Fonte: Portal Terra

– Avaliação negativa

Seria o oposto do código anterior, focando a superioridade quantitativa de avaliações negativas. Esta prática pode estar relacionada à desaprovação ou à crítica a um determinado comentário.

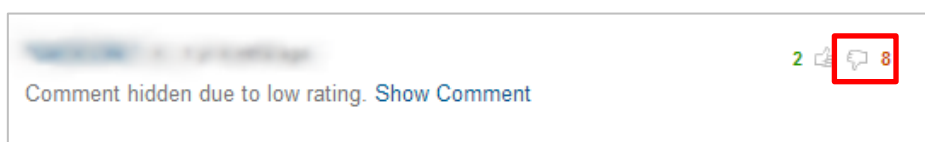
Figura 49 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação negativa"



Fonte: Portal Yahoo

Ainda nesse sentido, é possível verificar que alguns sites, como o Yahoo, que suportam o autogerenciamento da visibilidade das mensagens publicadas, ocultam aquelas que não são bem aceitas pelos demais interagentes, como no exemplo a seguir:

Figura 50 - Exemplo de comentário correspondente ao código "Avaliação negativa"¹⁰².



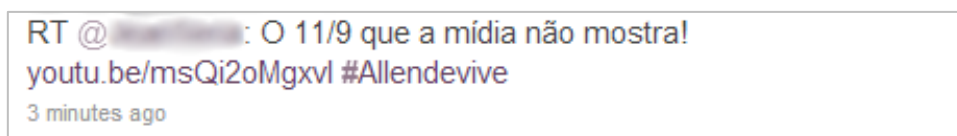
Fonte: Portal Yahoo

– *Retweets* ou reprodução de comentários

O *Retweet* é uma prática largamente utilizada no Twitter para diversos fins, como aponta o estudo de boyd, Golder, e Lotan (2010). As autoras apontam principalmente o uso relativo ao reforço, endosso ou, em alguns casos, crítica à fala de outros interagentes atribuindo-lhes o crédito. No caso dos comentários em especiais multimídia refere-se a estratégias de disseminação de informações pela repetição de mensagens publicadas por outros comentaristas. A questão da autoria é central neste código, uma vez que no Twitter é possível realizar essa operação automaticamente através de recursos do próprio site de rede social – que traz a identificação do interagente responsável inicialmente pelo conteúdo. Em relação aos comentários em especiais multimídia foi possível perceber uma menor preocupação com essa questão, ainda que a autoria fosse reivindicada em alguns casos. Veja-se um exemplo:

¹⁰² Tradução: Comentário ocultado em função da baixa avaliação. Mostrar comentário.

Figura 51 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Retweets".



Fonte: Trending topics Brasil.

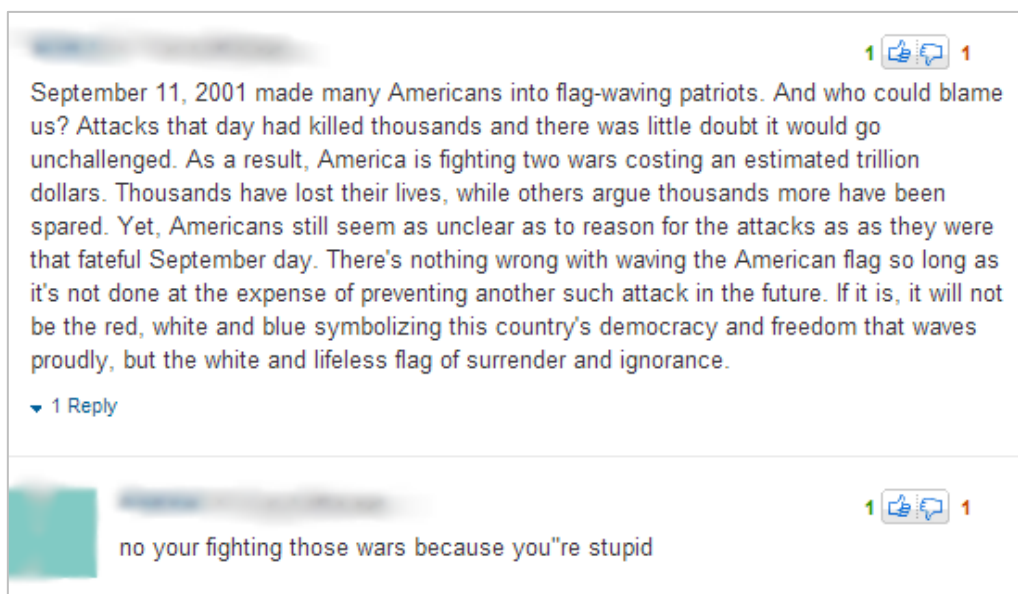
- Respostas com discordância; Resposta com concordância e Resposta neutra.

Como apontado anteriormente, tanto o Twitter quanto as áreas de comentários de especiais multimídia dispõem de recursos de respostas diretas. Tornou-se interessante, portanto, observar se tal recurso é utilizado e, em caso afirmativo, se o conteúdo da mensagem de resposta era de concordância, discordância, que implicam tanto no reforço de um determinado ponto de vista quanto na disputa de sentidos acerca do acontecimento. Havia ainda a possibilidade de respostas neutras, nas quais o indivíduo não necessariamente se posicionava favorável ou desfavoravelmente em relação ao conteúdo publicado por outros atores sociais.

- Recebeu respostas

Este código refere-se à indicação de mensagens que tenham recebido respostas de outros interagentes, o que fomentava situações potencializadoras de conversação e discussões nos contextos analisados. É preciso ressaltar que nos comentários dos especiais multimídia esta característica foi mais facilmente identificada, uma vez que a arquitetura e a hierarquização que encadeia as mensagens na interface permite mais diretamente a observação desse tipo de manifestação. No Twitter, à época em que a amostra desta pesquisa foi coletada, não havia a explicitação desses elementos, sendo possível apenas identificar que havia respostas a um determinado *tweet* quando o respondente dirigia-se a outro também presente na amostra. Exemplo:

Figura 52 - Exemplo de comentário¹⁰³ correspondente ao código "Recebeu respostas".

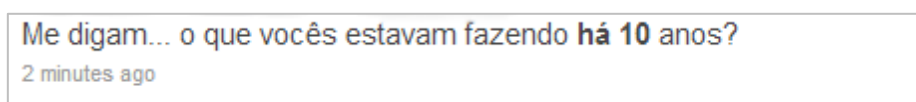


Fonte: Portal Yahoo.

– Questionamento

Refere-se á prática de proposição de perguntas para os atores envolvidos no processo memorial, sem o direcionamento a um interagente específico. Este recurso foi amplamente utilizado em campanhas e outras estratégias que visavam fomentar o debate acerca de um determinado assunto. Segue exemplo:

Figura 53 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Questionamentos".



Fonte: *Trending topics* Brasil

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes e contextos analisados.

¹⁰³ Tradução: Comentário: “O 11 de setembro de 2001 tornou os americanos patriotas hasteadores de bandeiras. E quem poderia nos constanger? Os atentados daquele dia mataram milhares e não havia a menor dúvida de que isso seria incontestado. Como resultado, a América está lutando em duas guerras com custos estimados em trilhões de dólares. Milhares de pessoas perderam suas vidas, enquanto outros argumentam que outras milhares foram desperdiçadas. Ainda, alguns americanos parecem incertos em relação às razões dos atentados e ao modo como ocorreram naquele dia fatal de setembro. Não há nada de errado com balançar a bandeira americana desde que isso ocorra junto com outras medidas que previnam atentados como esses no futuro. Se assim for, não será o vermelho, branco e azul simbolizando a democracia e a liberdade deste país que farão as bandeiras balançarem com orgulho, mas sim a bandeira branca e sem vida da rendição e da ignorância”.

“1 Resposta:”

“Não, vocês estão lutando naquelas guerras porque vocês são estúpidos.”

Tabela 7 - Intensidade da presença de interações em cada um dos contextos analisados.

Interações	Yahoo	Terra	TT Brasil	TT EUA	
Avaliação negativa	23,6%	21,4%			0,1% - 2%
Avaliação positiva	54,5%	63,4%	0,1%	0,1%	2,1% - 5%
Questionamento	0,5%	0,8%	1,3%	1,7%	5,1% - 15%
Recebeu respostas	27,7%	16,8%			50%+
Resposta com concordância	12,0%	3,8%	1,0%	1,3%	
Resposta neutra	3,1%	0,8%	1,7%	2,2%	
Respostas com discordância	15,2%	19,8%	0,4%	0,5%	
Retweets		3,1%	5,6%	7,3%	

Fonte: Sistematização da autora.

6.3.5 Atores Sociais;

Saber quem está envolvido nas manifestações memoriais é fundamental para que seja possível inferir posteriormente os sentidos relacionados aos conteúdos. Deste modo, procurou-se explicitar em todos os comentários e *tweets* analisados a qual código este interagente está identificado. Esta categoria associa-se ao objetivo de *problematizar como se dão as relações entre os contextos tecnológicos de elaboração de conteúdos memoriais, as interações e temáticas que neles se desenvolvem*. É importante notar aqui que a identificação dos atores se deu apenas através da enunciação deles mesmos dentro do conteúdo analisado. Em casos raros, quando houve dúvida sobre como codificar um determinado interagente, realizou-se a consulta na página do perfil em busca de esclarecimentos. A seguir serão apresentados os códigos da categoria “Atores sociais”:

– Indivíduo comum

Foram codificados assim os interagentes que não se identificavam de alguma forma específica, ou que não eram reconhecidos como figuras públicas. Observou-se a existência de indivíduos comuns de diferentes nacionalidades (o que pode ser depreendido pelo idioma no qual suas mensagens eram redigidas), no entanto optou-se por apenas analisar os conteúdos de atores sociais que se comunicavam em português, inglês ou espanhol (idiomas compreendidos pela analista de conteúdos).

Figura 54 - Exemplo de *tweet*¹⁰⁴ correspondente ao código "Indivíduo Comum".

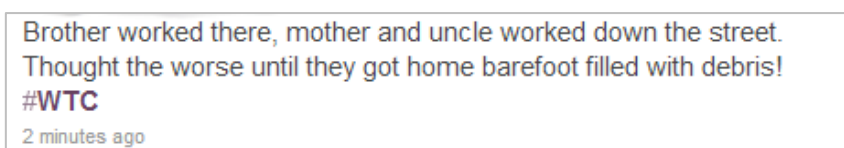


Fonte: Trending topics Brasil.

– Familiares ou amigos de vítimas

Uma variação do código “indivíduo comum”, refere-se àqueles que se apresentavam como familiares e amigos próximos ou distantes de vítimas (que faleceram e se salvaram), ou pessoas envolvidas no acontecimento. Acreditou-se ser importante destacar essa característica com um código a parte para que se pudesse identificar se havia alguma peculiaridade, em termos expressivos e interacionais, por parte de destes atores sociais. Segue um exemplo:

Figura 55 - Exemplo de *tweet*¹⁰⁵ correspondente ao código "Familiares ou amigos de vítimas".

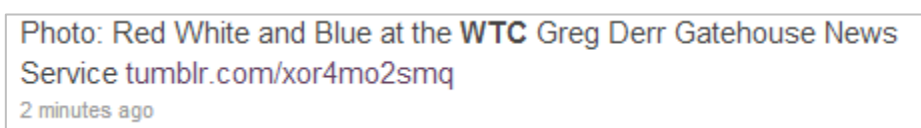


Fonte: Trending topics Estados Unidos.

– Instituições

Foram assim codificados comentários ou *tweets* publicados por perfis representantes de instituições ou empresas, como ONGs, associações e outras entidades que se manifestam a respeito dos atentados de 11 de setembro de 2001.

Figura 56 - Exemplo de *tweet*¹⁰⁶ correspondente ao código "Instituições".



Fonte: Trending topics Estados Unidos.

– Imprensa ou jornalistas

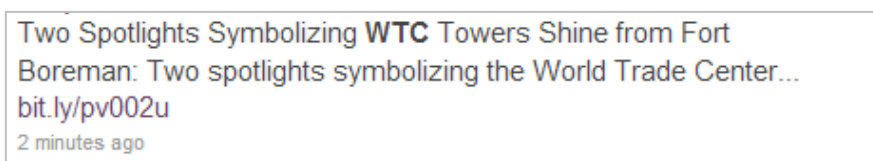
Foram considerados pertencentes a este código tanto perfis de empresas de comunicação tradicionais (jornais, emissoras de televisão e rádio) quanto grupos de notícias independentes, como agregadores de notícias de uma determinada região, etc.

¹⁰⁴ Tradução: “Ver pessoas pulando do World Trade Center quebra meu coração. #nuncaesquecer.”

¹⁰⁵ Tradução: “Meu irmão trabalhava lá, minha mãe e tio trabalhavam na rua de baixo. Pensei o pior até eles chegarem em casa descalços e cobertos de destroços. #WTC”.

¹⁰⁶ Tradução: “Foto: Vermelho, branco e azul no WTC Serviço Greg Derr Gatehouse News tumblr.com/xor4mo2smq”.

Figura 57 - Exemplo de *tweet*¹⁰⁷ correspondente ao código "Familiars ou amigos de vítimas".



Fonte: *Trending topics* Brasil.

- *Bots* ou *Spammers*

Optou-se por identificar também as mensagens publicadas de maneira automática e massiva. Para a seleção destes conteúdos no microblog Twitter a funcionalidade Bot Busters¹⁰⁸ foi utilizada. Esta ferramenta, que é externa ao microblog, foi concebida como uma caça aos perfis de *bots* (ou robôs) e *spammers* (programas de computador que atualizam automaticamente os respectivos perfis, geralmente com a intenção de promover algum conteúdo específico). Assim, ao identificar a presença de alguma mensagem suspeita de pertencer a este tipo de interagente, utilizou-se o programa para confirmação ou não da suspeita, uma vez que ele media, a partir das informações do perfil, a probabilidades deste ser ou não um *bot*. Também se utilizou a estratégia de acessar diretamente a conta de alguns perfis suspeitos, uma vez que o site Bot Busters apenas consegue verificar perfis ativos. Assim, perfis já denunciados e excluídos pelo Twitter, por serem *bots* ou *spammers*, apresentavam a mensagem padrão do microblog “esta conta foi suspensa”. Segue, então, o *tweet* de um exemplo de *bot* ou *spammer*:

Figura 58 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "*Bots* ou *spammers*".

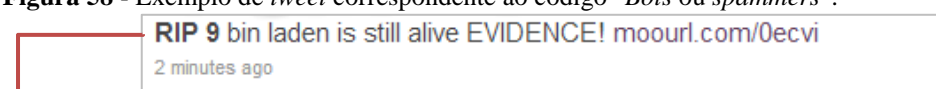
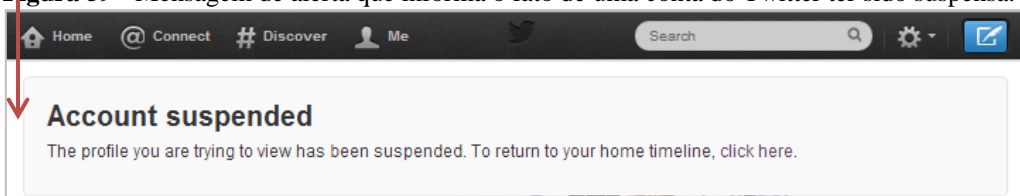


Figura 59 - Mensagem de alerta que informa o fato de uma conta do Twitter ter sido suspensa.



Fonte: *Trending topics* Brasil.

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes e contextos analisados.

¹⁰⁷ Tradução: “Dois focos de luz simbolizando as torres do WTC raiam a partir do Forte de Boreman: Dois focos de luz simbolizando o World Trade Center...bit.ly/pv002u.”

¹⁰⁸ Disponível em: <http://www.thebotbusters.com/>. Acesso em 10 de dezembro de 2012.

Tabela 8 - Intensidade da presença de diferentes tipos de atores sociais em cada um dos contextos analisados.

Atores sociais	Yahoo	Terra	TT Brasil	TT EUA	
<i>Bots ou Spammers</i>			2,6%	6,4%	0,1% - 2%
Familiares ou amigos de vítimas	1,6%		0,2%	0,1%	2,1% - 5%
Imprensa/jornalistas			0,7%	3,7%	5,1% - 15%
Indivíduo comum	96,9%	99,2%	94,0%	83,4%	15,1% -50%
Instituições			0,3%	0,9%	50%+

Fonte: sistematização da autora.

6.3.6 Formas de expressão;

Finalmente, a última categoria apresentada é aquela que procurou subsídios para atender ao objetivo de *observar e estabelecer padrões em relação às formas de expressão presentes no processo de manifestação de memórias coletivas*. Considerando-se que este acontecimento provocou uma repercussão midiática intensa e grande comoção, foi preciso atentar para as formas de expressão destes sentidos e sentimentos. Assim, o termo “expressão” é utilizado de maneira próxima à proposição de Schutz (1979, p. 108), para quem os signos e símbolos derivados das convenções e tipificações sociais são carregados de “função expressiva”. Ou seja, para o autor estes elementos atuam na “indicação do que de fato ocorreu na mente do comunicador, da pessoa que usou o signo; em outras palavras, de qual foi o contexto de significado do próprio comunicador”. Estes são os contextos de fala e “funções expressivas”, dentro do escopo desta pesquisa, que se quis identificar. Segue, então, a apresentação dos códigos aplicados no conteúdo amostral:

- Experiência

Refere-se ao primeiro contato (direto ou indireto) que os indivíduos tiveram em relação ao acontecimento, o momento em que tiveram sua trajetória marcada pelo fato (RODRIGUES, 2000). Este conceito é também relevante na perspectiva da fenomenologia social, que trabalha a questão da intersubjetividade e das possíveis trocas que surgem na exposição e no compartilhamento de experiências derivadas do “mundo da vida”. Foram codificados dessa forma, portanto, os conteúdos que expressavam a forma como os atores sociais tiveram sua vida perpassada pelo acontecimento, direta ou indiretamente. Segue exemplo:

Figura 60 - Exemplo de *tweet*¹⁰⁹ correspondente ao código "Experiência"

Still blows my mind to think I was on the roof of the WTC video
taping planes flying by, and just a week later it was all rubble.
2 minutes ago

Fonte: *Trending topics* Estados Unidos

– Narração e testemunho

Os conteúdos que se referem ao código “narração e o testemunho” foram aqueles que diziam respeito à maneira como os indivíduos se expressaram, e a quem se dirigiam, quando relatavam aquilo que experienciaram (BENJAMIN, 1996). Assim, pode-se dizer que a experiência e a narração e ainda o testemunho são indissociáveis, mas este último código encontra uma relação mais estreita com o acontecimento. Isso porque, nos conteúdos analisados, permitia a identificação da proximidade estabelecida entre o ator social e o acontecimento. Assim, um exemplo significativo deste código seria:

Figura 61 - Exemplo de *tweet*¹¹⁰ correspondente ao código "Narração e testemunho"

Walked into Trinity auditorium as twin towers collapsed on big
screen. Saw smoke and debris-covered people walking from Wall
Street #Sept11
3 minutes ago

Fonte: *Trending topics* Estados Unidos.

– Celebração

Codificaram-se dessa forma as falas que revelavam as marcas da retomada coletiva deste grande acontecimento. Esta característica ficou bastante evidente na amostra, pois os conteúdos referiam-se às manifestações ocorridas nos dias que circundaram o aniversário dos fatos. Destaca-se, nesse sentido, a seguinte passagem:

Figura 62 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Celebração".

Por todas as famílias abaladas com essa tragédia do 11 de
setembro data q marcara com muita dor vidas de todo o mundo
#superação2011
11 minutes ago

Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Ironia e humor

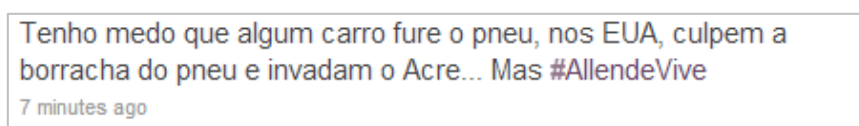
Este código destinou-se à qualificação de mensagens nas quais havia alguma resposta ou mesmo mensagem individual que revelasse ironia ou humor. É importante ressaltar que

¹⁰⁹ Tradução: Ainda me atordoava pensar que eu estive no terraço do WTC gravando um vídeo de aviões sobrevoando, e apenas uma semana depois tudo se tornou escombros.

¹¹⁰ Tradução: “Estava caminhando em direção ao auditório Trinity quando as torres caíram em grandes telas. Vi fumaça e destroços cobrindo pessoas que andavam em Wall Street. #11Setembro”.

há uma diferença sensível entre estes dois conceitos, sendo o humor e a ironia vizinhos (GUIMARÃES, 2001, p. 413), porém não dependentes um do outro. Ou seja, é possível fazer ironia sem humor e vice versa. Foi preciso prestar bastante atenção às nuances históricas do acontecimento para que se pudessem identificar as ironias. Assim, optou-se por unificar estes dois conceitos em uma mesma unidade de registro por acreditar-se na aproximação da origem de ambos. Apresenta-se uma ilustração deste código a seguir:

Figura 63 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Ironia e humor"

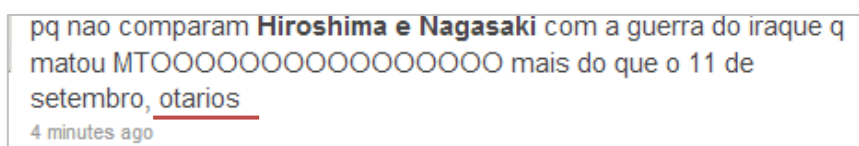


Fonte: *Trending topics* Brasil.

– Violência e Insultos

Foram assim codificadas situações em que houve sinais de violência psicológica e verbal entre os interagentes. Estas formas de expressão surgiram, sobretudo, em passagens marcadas pelas disputas de sentidos sobre as memórias do acontecimento, bem como de outros fatos relacionados. Pode-se apresentar o seguinte exemplo:

Figura 64 - Exemplo de *tweet* correspondente ao código "Violência e insultos".



Fonte: *Trending topics* Brasil.

A seguir são apresentadas as intensidades com que cada um dos códigos se manifestou nos ambientes e contextos analisados.

Tabela 9- Intensidade das formas de expressão em cada um dos contextos analisados.

Formas de expressão	Yahoo	Terra	TT BR	TT EUA	
Celebração	0,5%	1,5%	2,0%	3,9%	0,1% - 2%
Experiência	6,3%	6,9%	2,0%	3,4%	2,1% - 5%
Ironia e humor	5,2%	11,5%	3,7%	1,0%	5% - 15%
Narração e o testemunho	0,5%	1,5%	0,4%	0,8%	15,1% -50%
Violência/Insultos	3,7%	2,3%	0,2%	0,4%	50% +

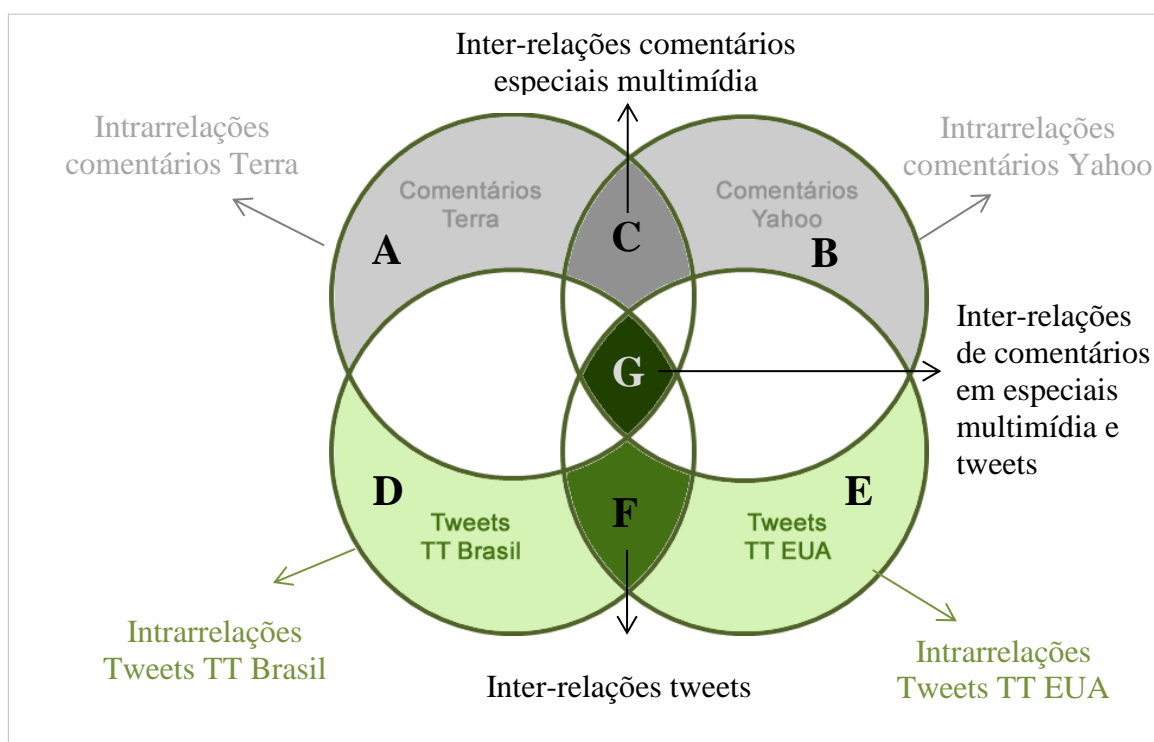
Fonte: Sistematização da autora.

Apresentados as categorias e seus respectivos códigos, bem como exemplos de comentários e *tweets* que os representam, procede-se à análise das intrarrelações destes códigos no interior de cada contexto – de um lado os especiais multimídia e de outro o Twitter. Acredita-se que dessa forma seja possível apresentar padrões relativos às manifestações das memórias coletivas que se processam na comunicação mediada por computador. Assim, tal como defendem Fine e Beim (2007), coloca-se que o tipo de estudo desenvolvido nesta pesquisa “envolve focar em como as ações emergem e são situadas em um contexto social” e tecnológico. Esse pressuposto permite a realização de uma análise mais concreta das manifestações em questão.

7 MANIFESTAÇÕES DE MEMÓRIAS COLETIVAS NA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo propõe-se uma análise, baseada em inferências e interpretações acerca das manifestações encontradas no cruzamento dos dados coletados e que compõem a amostra deste trabalho. Acredita-se ser relevante analisar cada contexto – os comentários em especiais multimídia e os *tweets* no microblog Twitter – de interação separadamente, uma vez que há diferenças sensíveis quanto aos recursos e lógicas de funcionamento de ambos, como foi possível observar nos Quadros 3 e 4. As análises e informações sobre os resultados encontrados, em cada um dos contextos, serão apresentadas a partir dos objetivos específicos que norteiam este trabalho. Posteriormente serão destacadas as semelhanças e diferenças que se pôde encontrar nesses contextos, de modo a traçar uma forma mais ampla de análise das manifestações das memórias coletivas a partir da comunicação mediada por computador. Na Figura 65 são sistematizadas as etapas analíticas seguidas nesta investigação.

Figura 65 - Esquemática das etapas de análise de inter e intrarrelações.



Fonte: Sistematização da autora.

O esquema do percurso metodológico seguido durante a análise pode ser descrito da seguinte forma: Primeiramente foram identificadas as coocorrências dentro do portal Terra (quadrante A), ou seja, em quantos e quais comentários desse contexto dois códigos pertencentes a categorias distintas estavam presente ao mesmo tempo. A esse relação de

códigos dentro de um mesmo ambiente deu-se o nome de *intrarrelações*. Em seguida o mesmo procedimento foi realizado relativamente aos comentários do portal Yahoo (quadrante B). Tendo as análises de coocorrências dos dois portais que abrigavam os especiais multimídia cujos comentários foram estudados, partiu-se para a intersecção C, com vistas a encontrar as inter-relações (padrões e diferenças das coocorrências) daquilo se pôde encontrar nos quadrantes A e B. Esses processos serão descritos no tópico 7.1.1.

Na sequência estes mesmos procedimentos foram realizados no contexto do Twitter, primeiro com as intrarrelações dos códigos aplicados aos *tweets* derivados dos TT Brasil (quadrante D) e depois dos *tweets* derivados dos TT EUA (quadrante E). Com as análises das intrarrelações dos *tweets* em cada um dos ambientes em mãos, realizou-se a verificação das inter-relações (intersecção F). Esses procedimentos serão descritos no tópico 7.1.2.

Já as análises pertinentes à intersecção G têm a função de contrastar as inter-relações encontradas nos pontos C e F, de modo a viabilizar uma visão mais focada das manifestações memoriais como um todo.

7.1 IMPLICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR NAS MANIFESTAÇÕES DAS MEMÓRIAS COLETIVAS: INTRA E INTER-RELAÇÕES NOS CONTEXTOS ANALISADOS

O primeiro ponto a ser apresentado é a relação que emerge, a partir das implicações da comunicação mediada por computador para o conceito de memórias coletivas. Visando evidenciar estas relações, foram cruzados os códigos das categorias “Assuntos abordados”, “Atores Sociais”, “Interações” e “Formas de expressão”, e “Relações com a memória”, apresentadas no capítulo anterior, sempre em relação aos códigos da categoria “Potencialidades do meio”. A esses cruzamentos chama-se, aqui, de intrarrelações. Já as inter-relações são elaboradas a partir da confrontação dos resultados encontrados nas intrarrelações de cada ambiente e contexto.

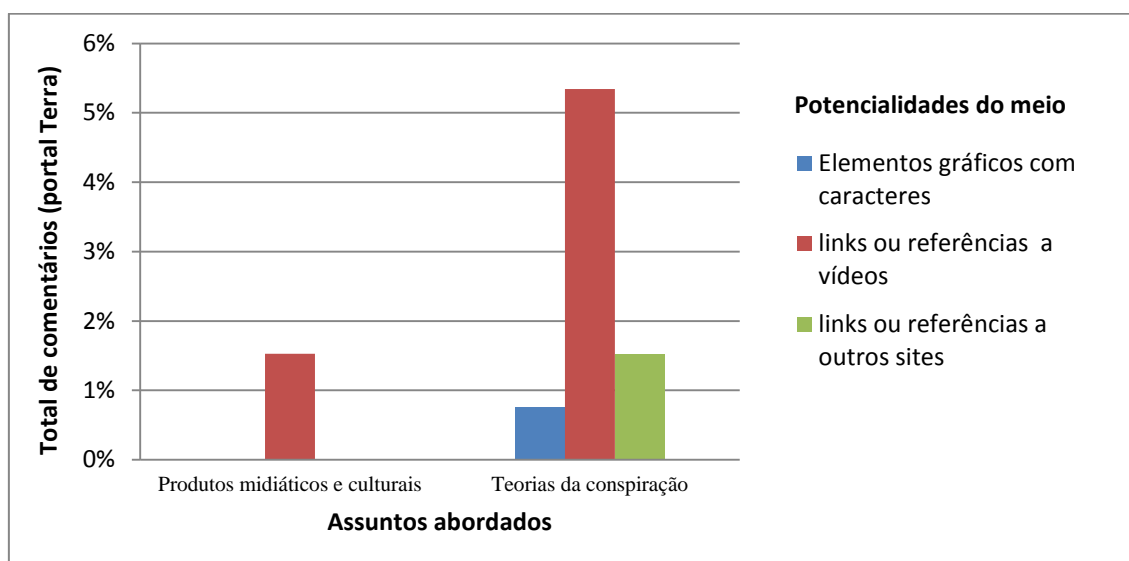
Dessa forma, será possível identificar de que modo memórias coletivas foram manifestadas apontando-se os atores envolvidos, as interações decorrentes desse processo memorial intersubjetivo, os significados presentes em suas formas de expressão, bem como o modo como conceitos do campo das memórias coletivas podem ser observados empiricamente. Essa etapa de análise se desdobrou em três passos que encadearam a análise, sendo eles definidos como a apresentação e discussão de: 1) Intra e inter-relações nos comentários dos especiais multimídia; 2) Intra e inter-relações nos *tweets* encontrados a partir

dos dois contextos do Twitter; 3) Inter-relações das análises realizadas nos especiais multimídia e no Twitter. Estas relações foram analisadas a partir das coocorrências das unidades de registro, ou seja, da identificação de situações em que dois códigos aparecem ao mesmo tempo em um dado comentário ou *tweet*. A apresentação dessas coocorrências ajuda na explicitação de como se deram as manifestações das memórias coletivas nos cenários observados.

7.1.1 Intra e inter-relações nos comentários dos especiais multimídia

Para explorar as implicações da comunicação mediada por computador nas manifestações das memórias coletivas nos comentários dos portais Terra e Yahoo, foram cruzados primeiramente os códigos da categoria “Potencialidades do meio” com os códigos da categoria “Assuntos abordados”, obtendo-se os seguintes resultados¹¹¹ para os comentários do especial multimídia do portal Terra.

Gráfico 1 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.



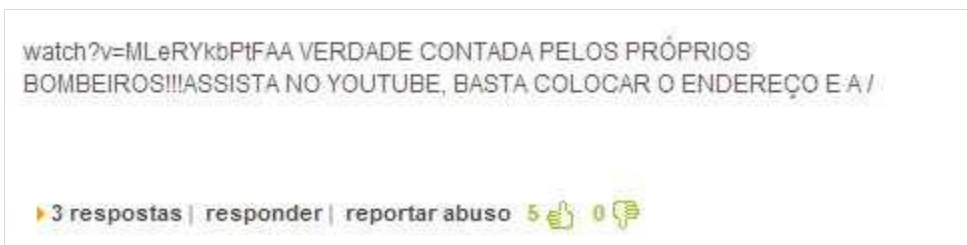
Fonte: Sistematização da autora.

Observa-se que, em geral os assuntos “Teorias da conspiração” e “Produtos midiáticos e culturais” são aqueles mais fortemente manifestados a partir de elementos que compõem as potencialidades do meio, dando-se atenção principalmente para a utilização de links e referências a vídeos. O tema “Teorias da conspiração” também foi exposto e referido a partir

¹¹¹ Serão apresentadas apenas as situações de coocorrências em que há a superação de 1% do total de comentários e *tweets* de cada contexto.

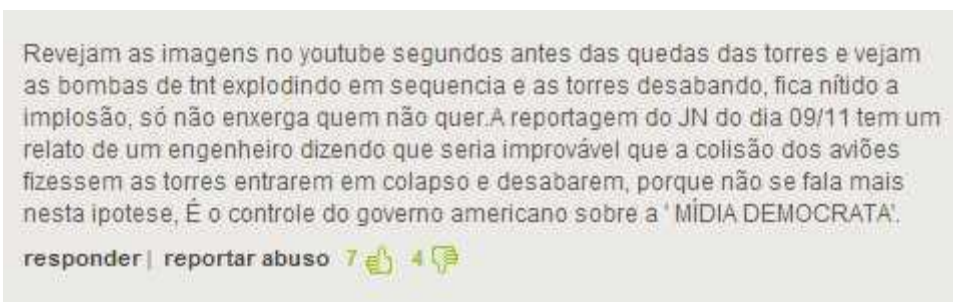
de links e referências a outros sites, bem como de elementos gráficos. A seguir são apresentados alguns casos de comentários, no portal Terra, em que essas coocorrências puderam ser observadas.

Figura 66 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Teorias da conspiração”



Fonte: Comentário do Portal Terra

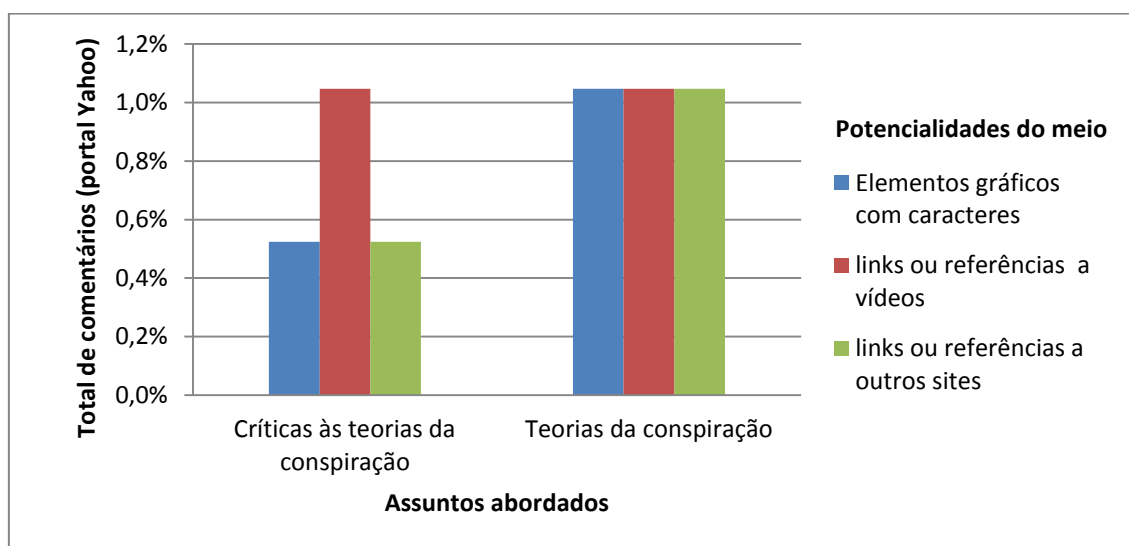
Figura 67 - Caso de coocorrência de “Referências a vídeos” e “Produtos midiáticos”



Fonte: Comentário do Portal Terra

Vê-se, no primeiro exemplo (figura 66) a referência a um vídeo que conta uma versão alternativa dos fatos. Por não haver uma conversão automática do texto em hipertexto “clicável” pelo sistema, o interagente indicou também em sua fala as instruções para acessá-lo. Já o segundo caso (figura 67) também traz referências a vídeos do local do acontecimento em Nova Iorque, sendo eles veiculados a partir da plataforma de vídeos Youtube, a mais popular neste segmento atualmente. Pôde-se notar, ainda, que da mesma forma que o exemplo anterior, este tratava também de teorias alternativas à história oficial dos acontecimentos. A referência a “produtos midiáticos” fica por conta da menção ao Jornal Nacional (JN) da rede Globo, um dos principais canais através dos quais brasileiros mantêm-se informados a respeito do acontecimento. Através do cruzamento dos códigos das mesmas categorias anteriormente mencionadas, porém desta vez a partir dos conteúdos do portal Yahoo, foi possível identificar os resultados apresentados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de comentários do portal Yahoo

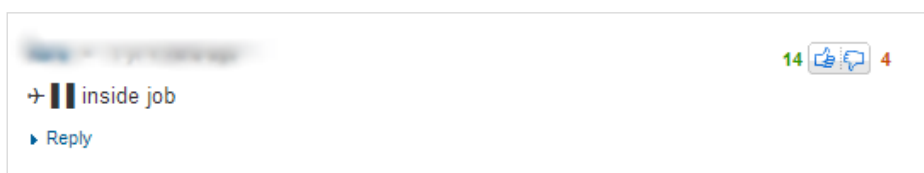


Fonte: Sistematização da autora.

Destacaram-se, nessas situações de coocorrência, assim como no portal Terra, a utilização de links e referências para vídeos para a exposição de “Teorias da conspiração”, que marcaram as narrativas sobre o acontecimento. Além disso, foi possível observar a utilização de elementos gráficos e links para outros sites. No entanto, emergiu também outro assunto, o das “críticas às teorias da conspiração”. Mostrou-se, neste caso, uma clara dualidade, derivada das disputas de sentidos em que redonda o tema. A etapa de codificação e observação das interações neste contexto indicou que os comentários neste ambiente estão marcados pelas conversações e pelas discussões entre grupos que atribuíam diferentes sentidos ao acontecimento: os *Trusters*, aqueles que defendem a história oficial sobre o acontecimento, e os *Truthers*, grupo que busca a “verdade” sobre os fatos, apoiando novas investigações e teorias da conspiração.

A seguir são indicados exemplos das coocorrências apontadas no gráfico 2.

Figura 68 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Teorias da conspiração”

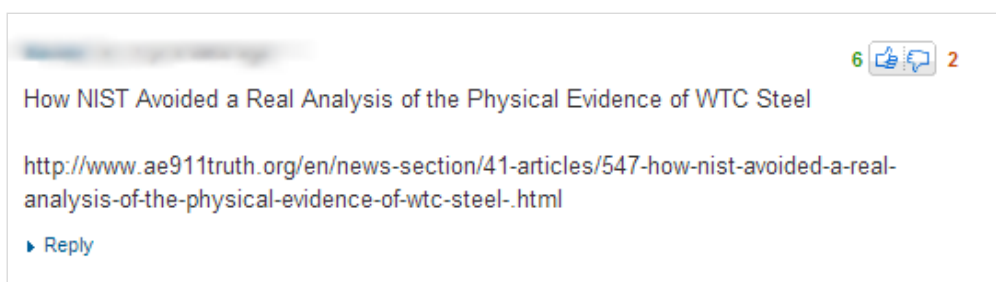


Fonte: Comentário¹¹² no Portal Yahoo

¹¹² Tradução: “→ █ Trabalho interno”

Neste caso verificou-se a utilização de elementos gráficos para a exposição de uma das hipóteses alternativas à história oficial do acontecimento. Assim, este interagente, como outros que defendiam a mesma posição, incluiu o símbolo ➔ ■■ - que representa os atentados às Torres Gêmeas do WTC –, complementando-o com o termo “*Inside job*”. Este termo é uma expressão em inglês que quer dizer “trabalho interno”, fazendo alusão à ideia bastante difundida por teorias da conspiração as quais apontam que o próprio governo norte-americano teria promovido os atentados de 11 de setembro de 2001. Desta forma, sem necessariamente escrever sua ideia integralmente em texto, o interagente pôde expressar-se através da abstração dos símbolos e sua comparação com a principal cena que marcou o acontecimento.

Figura 69 - Caso de coocorrência de “Link para outros sites” e “Teorias da conspiração”

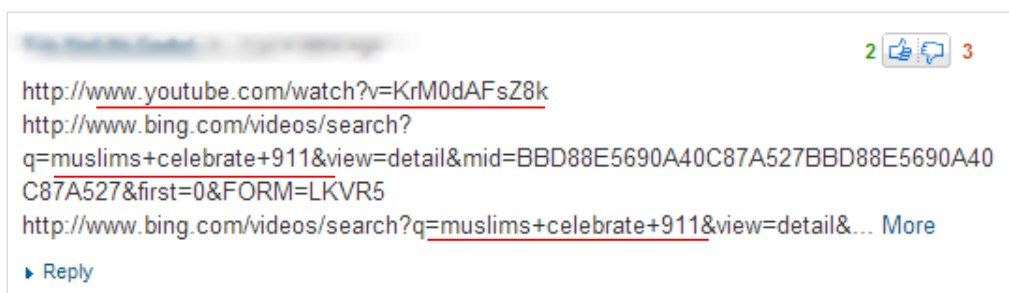


Fonte: Comentário¹¹³ no Portal Yahoo

Neste segundo exemplo, o interagente aplicou um link que apontava para outro site, no qual também eram sugeridas evidências questionadoras da versão oficial sobre o acontecimento. Pode-se inferir que a inclusão deste link trouxe uma expansão dos domínios de seu conteúdo: o interagente não precisou redigir um parágrafo de texto descrevendo seu posicionamento, uma vez que a própria chamada do link expôs sentidos a respeito das investigações que estão sendo conduzidas sobre o acontecimento. Caso os demais comentaristas estivessem interessados neste posicionamento – positiva ou negativamente – poderiam acessar sua fonte diretamente através do link. Vê-se novamente aqui que não houve uma transformação do link em hiperlink. É possível que este recurso não tenha sido implementado devido ao próprio interesse da instituição que suporta os comentários, que busca manter os interagentes dentro de seus domínios.

¹¹³ Tradução: “Como o NIST (Instituto Nacional de Padrões e Tecnologias) proibiu uma análise real das evidências físicas do aço do WTC: <http://www.ae9truth.org/en...>”.

Figura 70 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Críticas às teorias da conspiração”



Fonte: Comentário¹¹⁴ no Portal Yahoo

Já em relação às “críticas às teorias da conspiração” puderam ser observadas situações em que este assunto foi abordado com referências e links para vídeos. Ou seja, utilizou-se com frequência os mesmos recursos tecnológicos para a contraposição do posicionamento que defende as teorias da conspiração. No caso apresentado na Figura 70 pôde-se ver, através da leitura das “URLs amigáveis” – quando o endereço do link traz o título do conteúdo de destino – que indicam “muslins celebrate 911” (“muçulmanos celebram 11/9”, em português). Ou seja, trata-se de um vídeo que supostamente apresenta muçulmanos palestinos¹¹⁵ – adeptos da religião seguida de maneira radical pela al Qaeda, grupo acusado de cometer os atentados – em comemoração no dia 11 de setembro de 2001. Este foi um dos principais argumentos utilizados nos contextos analisados para avaliar as críticas às teorias ditas da conspiração.

A partir destes elementos apontados sobre as intrarrelações dos códigos no contexto dos especiais multimídia, pode-se apontar o seguinte padrão: os assuntos que versaram sobre a veracidade do acontecimento foram amparados argumentativamente por recursos próprios da comunicação mediada por computador, como os links, sejam eles para vídeos ou simplesmente para outros sites cuja natureza do conteúdo não pôde ser verificada nesta pesquisa. Dessa forma, pode-se definir que nos especiais multimídia as potencialidades do meio aqui analisado tornaram-se complementos às ideias compartilhadas, seja textualmente nos comentários ou nas representações de ideias e sentimentos a partir de elementos gráficos utilizados.

Ainda na análise de coocorrências que permitiu compreender como as potencialidades do meio atuaram na manifestação de memórias coletivas nos especiais multimídia, propôs-se o cruzamento dos códigos das categorias “potencialidades do meio” e “relações com a memória”. Vejam-se, então, os resultados encontrados, primeiramente no portal Terra. Nesse

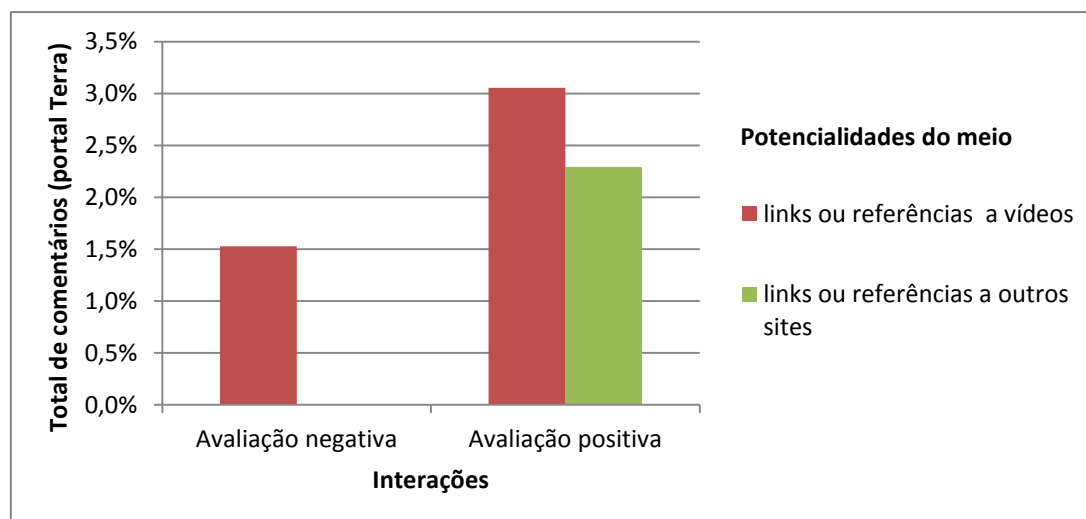
¹¹⁴ Tradução: “Como o NIST (Instituto Nacional de Padrões e Tecnologias) proibiu uma análise real das evidências físicas do aço do WTC: <http://www.ae9truth.org/en...>”.

¹¹⁵ Um dos vídeos mais citados neste sentido foi veiculado pela rede televisiva Fox News. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=KrM0dAFsZ8k>. Acesso em: 10 de março de 2013.

caso vale salientar que apesar de verificar-se a presença saliente do código “*Flashbulb memories*” (ver Tabela 4), o cruzamento realizado através do software Atlas.ti demonstrou que este código, tampouco outros, não haviam sido manifestados através de sua vinculação com alguma potencialidade do meio. Pode-se interpretar, neste sentido, que as ocorrências relativas às relações explícitas com os códigos que representam a ideia de “memórias coletivas” sejam mais frequentemente expostas através de textos, sem elementos adicionais. O mesmo fenômeno foi identificado no processo de verificação de coocorrências a partir dos códigos aplicados aos comentários do especial multimídia do portal Yahoo. Esta mesma perspectiva pode ainda ser apontada em relação às coocorrências dos códigos da categoria “potencialidades do meio” e “formas de expressão”, que se mostraram pouco representativas (menos de 1% do total de comentários) em ambos os especiais multimídia.

Já na relação de coocorrência entre os códigos das categorias “potencialidades do meio” e “interações” encontraram-se mais facetas das manifestações de memórias coletivas, considerando-as a partir dos comentários em especiais multimídia. Vejam-se os gráficos 3 e 4 que mostram a comparação das coocorrências nos ambientes do portal Terra e Yahoo, respectivamente.

Gráfico 3 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.

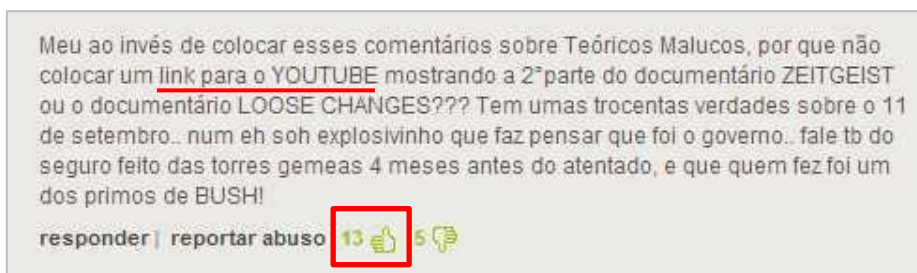


Fonte: Sistematização da autora

Nota-se, a partir da análise do gráfico, que novamente os recursos de inclusão de links e referências a vídeos e outros sites foram os que mais apareceram juntamente com outros códigos. No caso das interações representadas no gráfico 3, estes códigos apareceram juntamente com as interações definidas como “avaliações positivas” e “avaliações negativas”.

Isso quer dizer que a combinação os comentários que receberam avaliações positivas e negativas, pelo sistema de valoração, apresentavam links ou referências a vídeos. Esta relação constituiu, portanto, mais um traço das manifestações memoriais coletivas nos comentários analisados no portal Terra. A seguir são apresentados alguns dos comentários representantes desse cenário:

Figura 71 – Caso de coocorrência de “Link ou referência para vídeos” e “Avaliação positiva”

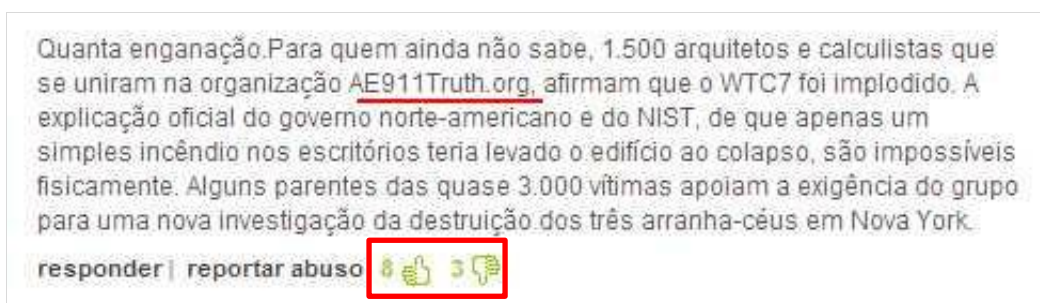


Fonte: Comentários no portal Terra

No caso exposto a partir da figura 71 verificou-se que o comentário, que por sinal trata novamente sobre o assunto “teorias da conspiração”, possui uma referência a vídeos publicados no Youtube, e recebeu mais avaliações positivas do que negativas. Não se pode afirmar sem a consulta aos interagentes envolvidos, evidentemente, que o fato de haverem links ou referências a vídeos faz com que eles interessem-se mais pelo conteúdo do comentário. No entanto, poder-se-ia pensar, e avaliar através de outras metodologias, se os comentários com a presença deste elemento tendem a ser mais elaborados e, conseqüentemente, chamar mais atenção dos interagentes que se manifestam e interagem avaliando o comentário positivamente.

O segundo caso, apresentado a seguir na figura 72, apresenta outra intrarrelação identificada entre “interações” e “potencialidades do meio”. O exemplo é bastante parecido com o anteriormente apresentado, mas apresenta links para outros sites. Nesse exemplo o tema abordado também se referia ao assunto “Teorias da conspiração” e foi avaliado positivamente pelos interagentes.

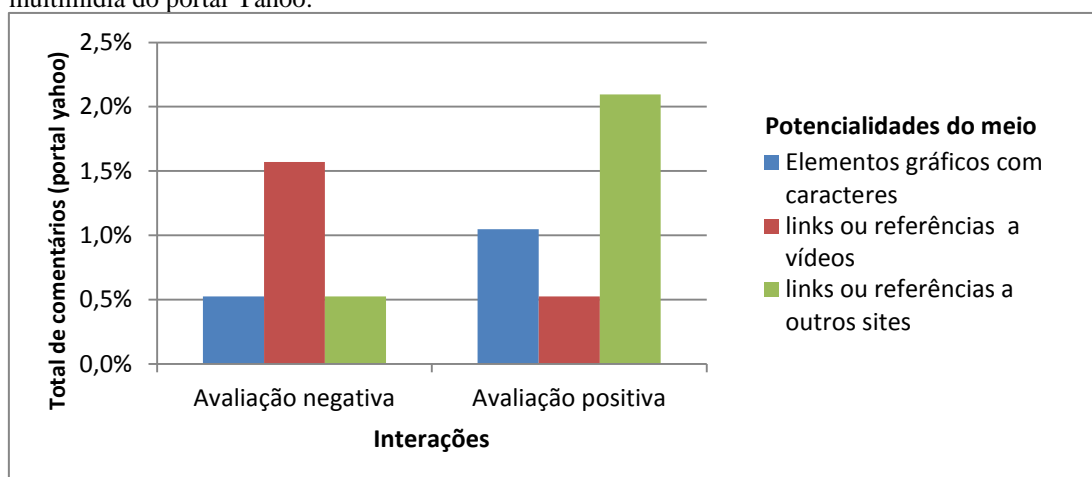
Figura 72 - Caso de coocorrência de “Link ou referência para outros sites” e “Avaliação positiva”



Fonte: Comentário do portal Terra

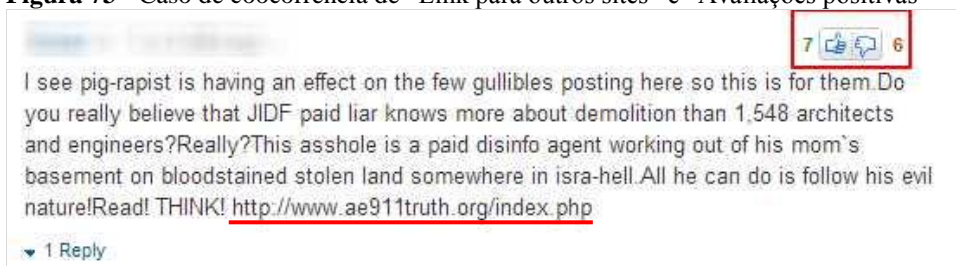
No próximo tópico serão apresentadas e discutidas as intrarrelações destas mesmas categorias (“interações” e “potencialidades do meio”) no contexto dos comentários observados no portal Yahoo, a partir do Gráfico 4.

Gráfico 4 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de comentários do especial multimídia do portal Yahoo.



Fonte: sistematização da autora.

Verificou-se, mais uma vez, a presença de variáveis semelhantes em relação às manifestações dos comentários analisados no portal Terra. Aqui, porém, as referências a outros sites ocorreram mais fortemente do que a vídeos, quando os comentários são avaliados positivamente. Já os comentários avaliados de maneira negativa, mantém o comportamento presente no portal Terra, apresentando inclusive proporções semelhantes, de 1,5% das coocorrências entre os dois códigos em relação ao total de comentários da página. As próximas figuras constituem exemplos que ilustram essas intrarrelações.

Figura 73 - Caso de coocorrência de “Link para outros sites” e “Avaliações positivas”

Fonte: Comentário¹¹⁶ no Portal Yahoo

Figura 74 - Caso de coocorrência de “Links para vídeos” e “Avaliação negativa”

Fonte: Comentário¹¹⁷ no Portal Yahoo

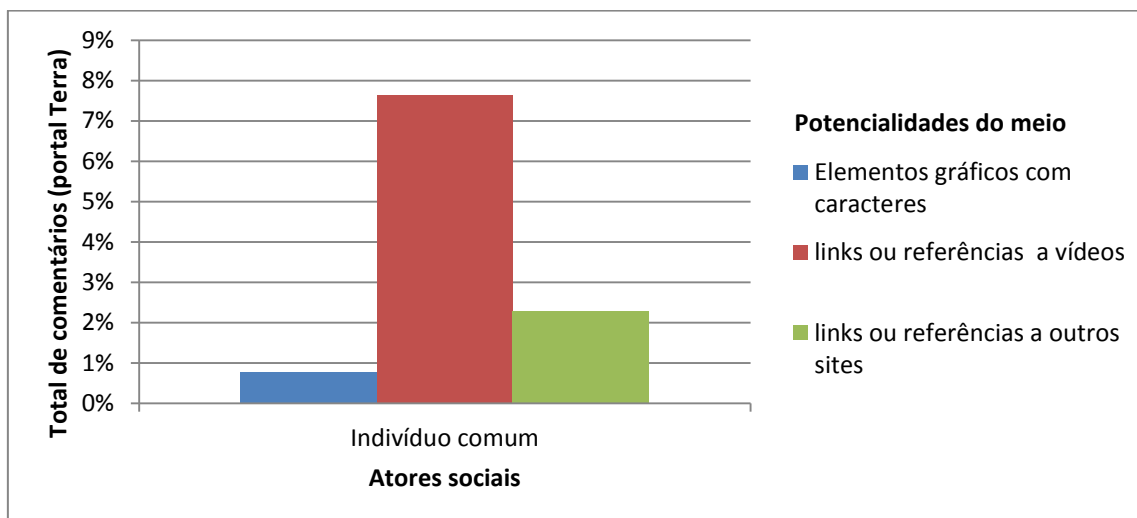
Novamente, portanto, pode-se dizer que existam comportamentos semelhantes entre os interagentes que deixam comentários, e estabelecem conversações e disputas de sentidos em ambos os especiais multimídia. A copresença de códigos nestes ambientes pode revelar padrões comportamentais que, ainda que não sejam majoritários em relação ao total de comentários, propõem qualitativamente uma linha de ação empreendida pelos interagentes que atuam nesta amostra.

Uma última análise de coocorrências dentro do contexto dos especiais multimídia, com o intento de identificar as implicações da comunicação mediada por computador para as manifestações das memórias coletivas, foi a identificação da convergência entre os tipos de atores sociais (códigos da categoria “atores sociais”) e as “potencialidades do meio” apontadas nesta pesquisa. Nos gráficos 5 e 6 estas relações são introduzidas.

¹¹⁶ Tradução: “Eu vejo um porco-estuprador está tendo efeito em alguns que acreditam em besteiras postando aqui, então isso é para eles. Vocês realmente acreditam que a JIDF (Força de defesa judaica na internet) pagou esse mentiroso que sabe mais sobre demolições do que 1.548 arquitetos e engenheiros? Mesmo? Ele é um agente pago para desinformar trabalhando no porão da casa da mãe na terra roubada e manchada de sangue em algum lugar de Isra-hell (Isra-Inferno). Tudo que ele pode fazer é seguir sua natureza demoníaca. Leia! Pense! [http://www.ae911truth.org/index.php](\"http://www.ae911truth.org/index.php\").”

¹¹⁷ Tradução: “Assista esse vídeo porque os americanos deveriam apoiar Israel, não importa o que aconteça: [http://www.youtube.com/watch?v=8fB3QgUdDHk&feature=player_detailpage](\"http://www.youtube.com/watch?v=8fB3QgUdDHk&feature=player_detailpage\").”

Gráfico 5 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de comentários do especial multimídia do portal Terra.



Fonte: sistematização da autora

De forma geral, pode-se adiantar que todos os contextos analisados tiveram como perfil majoritário “indivíduos comuns”. No caso do portal Terra, verifica-se novamente que os links e referências a vídeos e outros sites foram também os que mais ocorreram juntamente nos comentários atribuídos à autoria de “indivíduos comuns”. Os demais tipos de atores sociais encontrados neste contexto não atingiram uma combinação com potencialidades do meio que atingissem 1% da amostra. Vejam-se, então, alguns exemplos deste tipo de coocorrência:

Figura 75 - Caso de coocorrência de “Link ou referência para vídeos” e “Indivíduo comum”



Fonte: Comentário no Portal Terra.

Figura 76 - Caso de coocorrência de “Links ou referência para vídeos” e “indivíduo comum”

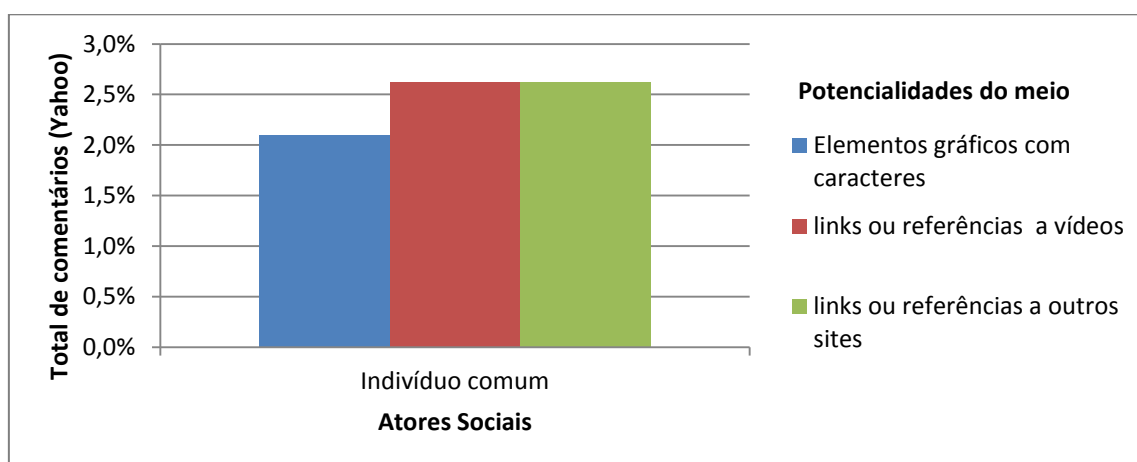


Fonte: Comentário no Portal Terra.

Nestes casos, apresentam-se exemplos da combinação dos códigos que mais se sobressaíram no cruzamento proposto: aqueles referentes aos códigos “indivíduos comuns” e

“links e referências a vídeos”. A facilidade de acesso que se verifica a conteúdos audiovisuais, através da plataforma Youtube, por exemplo, repercutiu amplamente no conteúdo dos comentários de indivíduos comuns, que basearam suas falas com referências a informações que complementavam sua posição, suas lembranças e recordações. Vale ressaltar que essas memórias são vivas e constantemente atualizadas pelo contato e debate que estes produtos midiáticos e culturais propiciam. O Gráfico 6 demonstra como se deu essa relação nos comentários do especial multimídia do portal Yahoo.

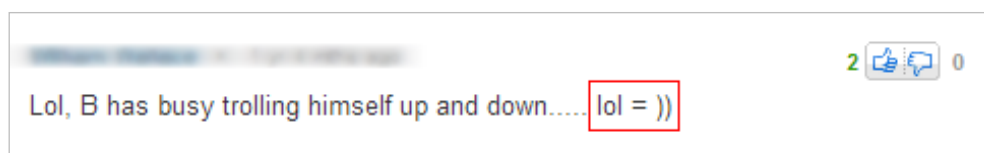
Gráfico 6 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de comentários do especial multimídia do portal Yahoo.



Fonte: Sistematização da autora

Como se verifica, novamente, houve uma semelhança nas proporções de coocorrências dos códigos dos dois especiais multimídia. Neste caso, no entanto, a utilização de elementos gráficos a partir de caracteres ganhou força por parte de indivíduos comuns, ultrapassando quase 2% do total de comentários analisados. Veja-se, então, um exemplo deste tipo de relação:

Figura 77 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Indivíduo comum”



Fonte: Comentário¹¹⁸ no Portal Yahoo

¹¹⁸ Tradução: “Lol (*laugh out loud*, ou rindo alto, em português). B está trollando ele mesmo de cima a baixo. |o| =))”

A manifestação apresentada a partir da Figura 77 é a resposta a outro comentário, prática bastante comum e que representou boa parte das situações de conversação nos comentários do portal Yahoo. Neste caso os símbolos “[o]” (pessoa com os braços para cima, como se estivesse comemorando) e “=))” (sorriso, felicidade)¹¹⁹ representam disposições corporais e emocionais que dão o tom da fala – ou auxiliam na elaboração de deixas simbólicas – do interagente.

Figura 78 - Caso de coocorrência de “Link para vídeos” e “Indivíduo comum”



Fonte: Comentário¹²⁰ no Portal Yahoo

A apresentação do comentário expresso na Figura 78 apenas reforça uma disposição bastante frequente nos demais pontos de análise de coocorrências, a copresença de indivíduos comuns e links ou referências para vídeos. No próximo tópico serão realizadas considerações sobre a coocorrência dos códigos pertencentes às categorias “Potencialidades do meio”, “Assuntos abordados”, “Interações”, “Atores sociais”, “Formas de expressão” e “Relações com a memória” nos *tweets* coletados a partir dos *trending topics* Brasil e EUA no microblog Twitter.

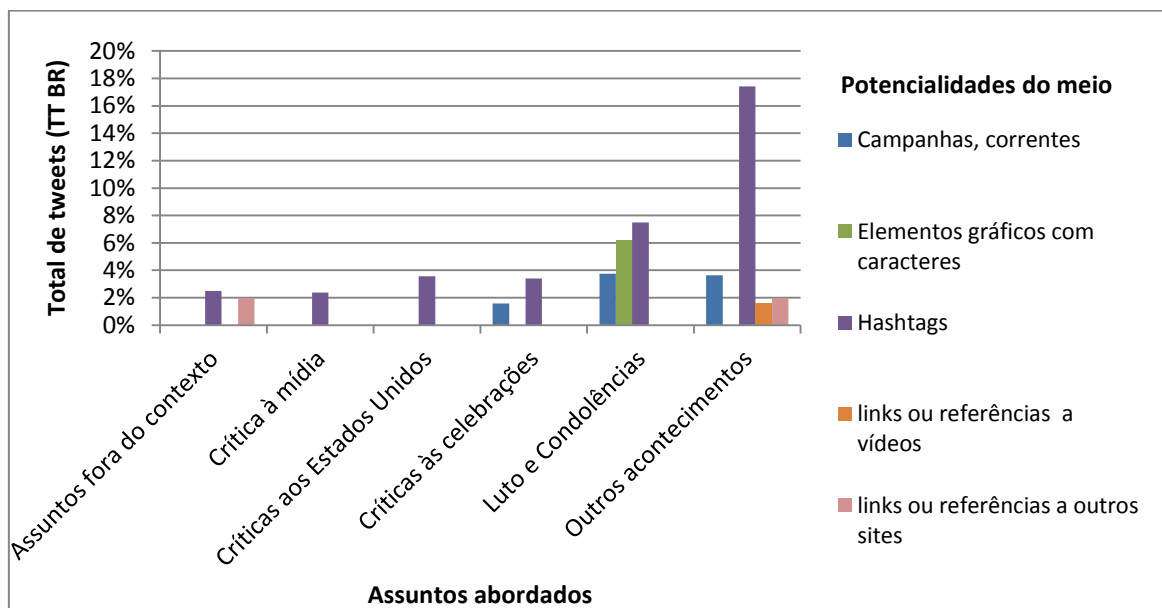
7.1.2 Intra e inter-relações nos *tweets* encontrados a partir do contexto do Twitter

Neste momento serão apresentadas as situações de coocorrências das categorias “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” referentes ao estudo das manifestações encontradas no ambiente do Twitter. Obtiveram-se, nesse contexto, os resultados apresentados nos Gráficos 7 e 8 a seguir.

¹¹⁹ Uma listagem completa dos significados de emoticons pode ser encontrada em: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_emoticons. Acesso em: 01 de março de 2013.

¹²⁰ Tradução: “http://www.youtube.com/watch... - apenas algumas evidências de só 1 ponto - sobre o aço derretido - e um pouco mais de mentiras do NIST”.

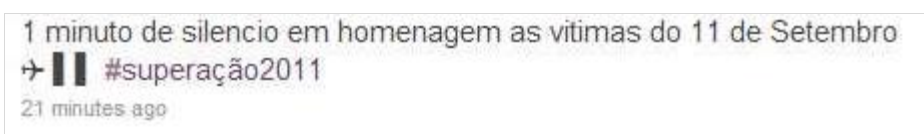
Gráfico 7 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de mensagens encontradas a partir dos *trending topics* BR.



Fonte: Sistematização da autora

Como se pode identificar no gráfico que apresenta as relações entre os “assuntos abordados” e as “potencialidades do meio”, surgiram novos elementos como as *hashtags*. Este elemento é originário do contexto do Twitter, mas muitas vezes é utilizado em outros ambientes, como o Facebook e blogs¹²¹. Além disso, como se pode observar no gráfico, os próprios assuntos abordados se diversificaram neste contexto. Muitos fugiram dos pontos dicotômicos apresentados nos especiais multimídia, mas mantiveram o viés da crítica. Vejamos, então, alguns exemplos de *tweets* deste contexto.

Figura 79 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Luto e condolências”



Fonte: Tweets encontrados a partir dos *trending topics* Brasil.

O conteúdo do *tweet* apresentado na Figura 79 coloca-se uma demonstração de luto, na qual o interagente pediu “1 minuto de silêncio” para que fosse prestada uma homenagem às vítimas dos atentados ocorridos em 2001. Porém, o que o torna ainda mais exemplar da integração entre as “potencialidades do meio” e os “assuntos abordados” é que ele traz algumas potencialidades da CMC: a participação de uma campanha ou corrente realizada a

¹²¹ Esta prática é realizada ainda que as *hashtags* não mantenham a funcionalidade de centralização das mensagens. No entanto, mantêm a característica original de “etiquetar” as mensagens e posts.

partir da utilização da *hashtags* #superação2011¹²² e elementos gráficos a partir de caracteres “✈️ ||”.

Figura 80 - Caso de coocorrência de “Campanhas e correntes” e “Outros acontecimentos”



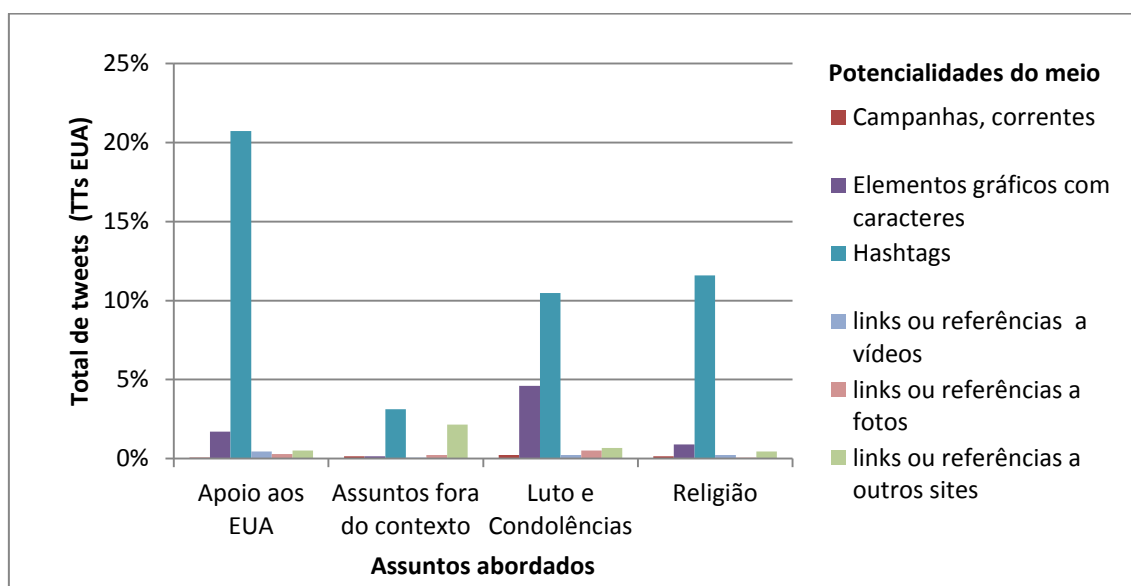
Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

O *tweet* da Figura 80 caminha no mesmo sentido do apresentado anteriormente, no entanto seu conteúdo tratava de “outros acontecimentos” que estavam relacionados à temática. A *hashtag* #AllendeVive”, neste caso, remetia ao acontecimento de 11 de setembro de 1973 no Chile. Foi possível observar, especialmente no dia 11 de setembro de 2011, uma intensa movimentação dos interagentes brasileiros no sentido de alertar para o fato de que outro importante acontecimento também aniversariava naquele dia, o golpe militar no Chile que culminou na morte do até então presidente civil Salvador Allende em 1973. A campanha foi intensamente difundida, a partir do uso desta *hashtag*, e o termo acabou sendo promovido aos *trending topics* brasileiros naquele dia.

Percebeu-se, assim, um padrão na utilização de recursos próprios da comunicação mediada por computador relativamente às manifestações das memórias coletivas nos *tweets* derivados dos *trending topics* Brasil. Veja-se agora como esta realidade pode ser decodificada nos *tweets* encontrados a partir dos *trending topics* EUA.

¹²² A *hashtag* “#superação2011” foi proposta em uma ação da embaixada dos Estados Unidos da América no Brasil. Cada um dos *tweets* que fossem publicados com essa *hashtag* – idealmente com palavras de apoio aos norte-americanos – eram apresentadas automaticamente também no site <http://www.superacao2011.org/>. Acesso em: 10 de março de 2013.

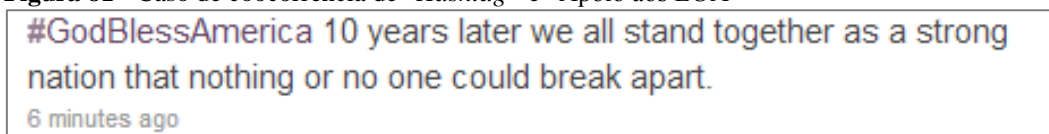
Gráfico 8 – Coocorrência de “Potencialidades do meio” e “Assuntos abordados” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* EUA.



Fonte: Sistematização da autora.

Novamente, nesse contexto, percebeu-se que as *hashtags* são os elementos mais fortemente mobilizados pelos interagentes do Twitter. No entanto, nota-se uma sensível mudança – à exceção do assunto “Luto e condolências” – dos temas abordados e que coocorreram com potencialidades do meio. Os assuntos mais abordados nesse sentido são “Apoio aos EUA”, “Religião” e “Luto e condolências”. Neste último caso outro recurso do meio se destacou: a utilização de elementos gráficos para a manifestação do tema “Luto e condolências”. São apresentados a seguir alguns exemplos de *tweets* que ilustram este fato.

Figura 81 - Caso de coocorrência de “*Hashtag*” e “Apoio aos EUA”

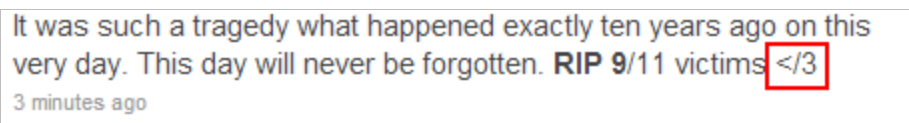


Fonte: Tweet¹²³ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

Na Figura 81 pode-se notar a presença dos assuntos “Apoio aos EUA” – com uma clara declaração de patriotismo, ao dizer que “somos uma nação forte e nada ou ninguém pode quebrar isso” – e “Religião” através da *Hashtag* #GodBlessAmerica (Deus abençoe a América, em português). O assunto “Luto e condolências”, apesar de bastante tratado a partir de *hashtags*, como mostrou o Gráfico 8, pode ser identificado na Figura 83, a partir de um *tweet* no qual foi aplicado um elemento gráfico:

¹²³ Tradução: “#DeusAbençoeaAmérica Dez anos depois nós todos permanecemos juntos como uma nação forte que nada nem ninguém poderá quebrar”.

Figura 82 - Caso de coocorrência de “Elementos gráficos” e “Luto e condolências”



Fonte: *Tweet*¹²⁴ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

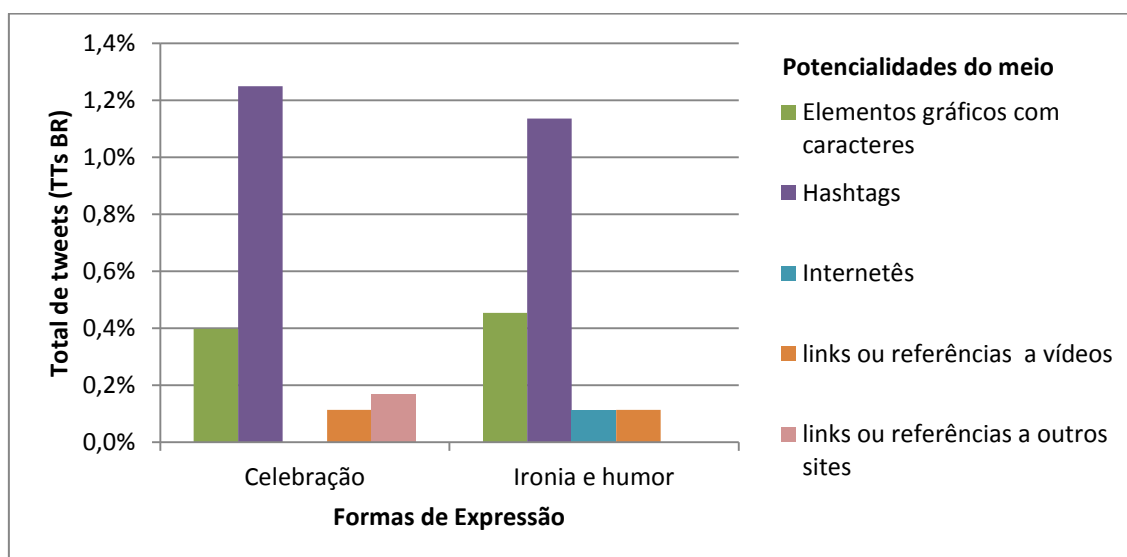
Ao utilizar os caracteres “</3” o ator social indicou um símbolo que convencionalmente quer dizer “coração partido”. Ou seja, ele expressou assim um sentimento que emergiu a partir do luto dedicado às vítimas dos atentados – “uma tragédia que ocorreu exatamente há 10 anos”, como escreveu o próprio interagente no *tweet* apresentado na figura 82. O termo “RIP 9/11” (descanse em paz 11/9, em português) foi aquele que se destacou nos *trending topics* e que permitiu chegar-se até este *tweet*.

Pode-se apontar, então, que tanto os *tweets* encontrados a partir dos TTs Brasil quanto dos TTs EUA fazem uso majoritariamente de *hashtags* e elementos gráficos na expressão do luto. No entanto, a presença de campanhas e correntes, bem como da menção a outros acontecimentos, parecem ser mais proeminentes nas manifestações que exploram especificidades do sistema vindas dos TTs Brasil. No compasso dessa ideia, os *tweets* provenientes dos TTs EUA exploram assuntos mais ligados ao próprio país, bem como sentimentos patrióticos.

Serão observadas a seguir as intersecções entre as “potencialidades do meio” e as “formas de expressão” presentes nos *tweets* que compõem o corpus da pesquisa. Essas características são apresentadas nos gráficos 9 e 10, bem como os respectivos exemplos.

¹²⁴ Tradução: “Foi uma tragédia tal que ocorreu exatamente 10 anos atrás. Esse dia nunca vai ser esquecido. Descansem em paz vítimas do dia 11/9 </3”.

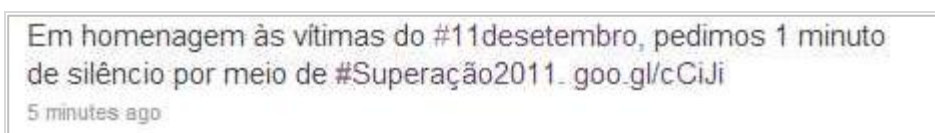
Gráfico 9 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Formas de expressão” no total de mensagens encontradas a partir dos *trending topics* BR.



Fonte: Sistematização da autora.

Percebe-se novamente que as *hashtags*, bem como os elementos gráficos, foram as potencialidades do meio mais expressivamente presentes no contexto do Twitter. As formas de expressão manifestadas a partir desses recursos foram a “celebração” e a “ironia ou humor”. Vejam-se, pois, alguns exemplos dessas situações de convergência.

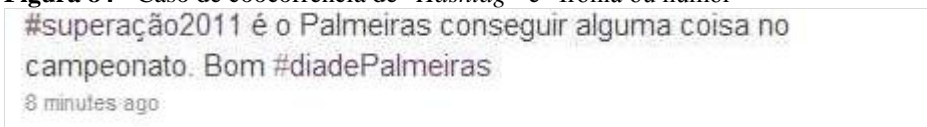
Figura 83 - Caso de coocorrência de “*Hashtag*” e “Celebração”



Fonte: Tweets encontrados a partir dos *trending topics* Brasil.

A celebração, uma retomada coletiva de algum acontecimento, é exposta na Figura 83 a partir do pedido de “1 minuto de silêncio”, através de uma campanha organizada com a utilização da *hashtag* #*Superação2011*. Já no *tweet* apresentado na Figura 84, apesar de ter sido utilizada a mesma *hashtag*, o interagente expressou-se da “Ironia e humor”.

Figura 84 - Caso de coocorrência de “*Hashtag*” e “Ironia ou humor”

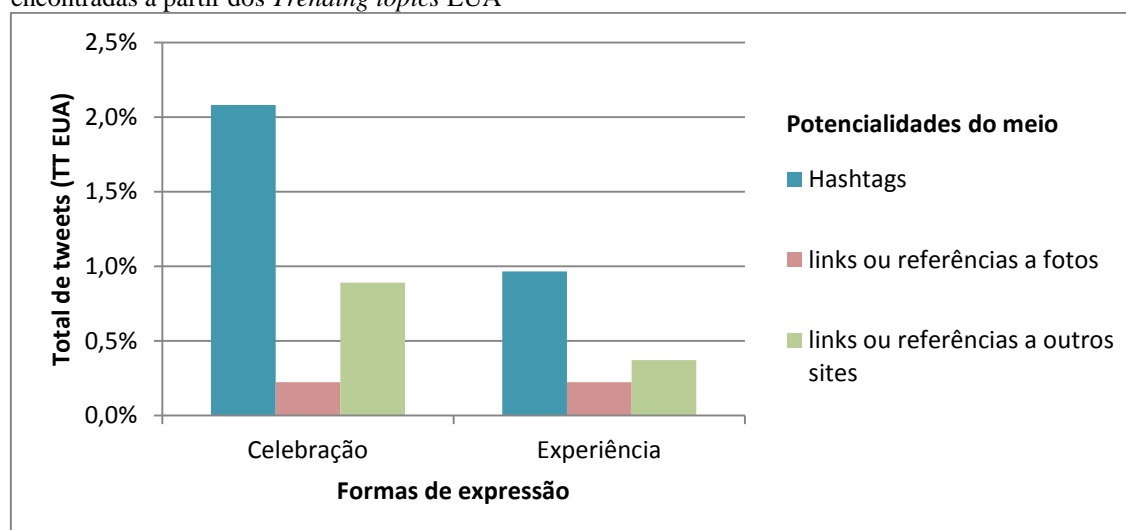


Fonte: Tweets encontrados a partir dos *trending topics* Brasil.

Nota-se, no conteúdo desse *tweet*, uma clara referência a um assunto fora do contexto do acontecimento, a posição do time de futebol Palmeiras no Campeonato Brasileiro de 2011. Assim, houve a apropriação da *hashtag*, idealmente proposta para a celebração do acontecimento, em função de um assunto abordado através da ironia e do humor. O interagente ironiza a campanha, afirmando que a verdadeira superação de 2011 seria o time Palmeiras ganhar algum título no campeonato daquele ano. É relevante lembrar que “forma de expressão” mais proeminente nos *tweets* derivados dos TT Brasil foi justamente a “Ironia e humor” (ver Tabela 9).

Agora, propõe-se a avaliação dessas mesmas categorias de análise relativamente aos *tweets* presentes na amostra coletada a partir dos TT EUA, relações dispostas no Gráfico 10 e seus exemplos.

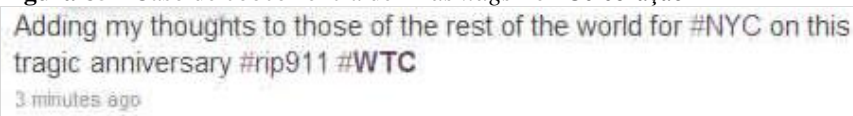
Gráfico 10 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Formas de expressão” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* EUA



Fonte: Sistematização da autora.

Neste caso, destacaram-se formas de expressão relativas a celebrações e relatos e experiência com o uso de *hashtags* em ambos os casos. Apresentam-se, a seguir, algumas dessas situações de coocorrências:

Figura 85 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Celebração”

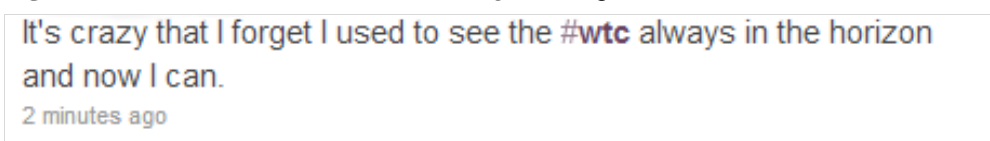


Fonte: Tweet¹²⁵ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

¹²⁵ Tradução: “Enviando meus pensamentos para todo o resto do mundo por #NYC nesse trágico aniversário #dep11/9 #WTC”.

No caso apresentado na Figura 85, o interagente expôs sua expressão celebrativa, dizendo que enviava seus pensamentos para todas as pessoas do mundo, em especial para Nova Iorque, naquele trágico aniversário de 11 de setembro de 2001. Foi possível perceber, nesse caso, a inclusão de várias *hashtags*, inclusive em substituição de algumas palavras da frase. Essa atitude reforçou os sentidos da expressão de celebração, enquanto forma coletiva de referir-se ao acontecimento. Isso porque as *hashtags* permitem a centralização dos conteúdos nos quais elas estão presentes. Já a Figura 86 apresenta uma expressão de “experiência” acompanhada por uma *hashtag*.

Figura 86 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Experiência”



Fonte: Tweet¹²⁶ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

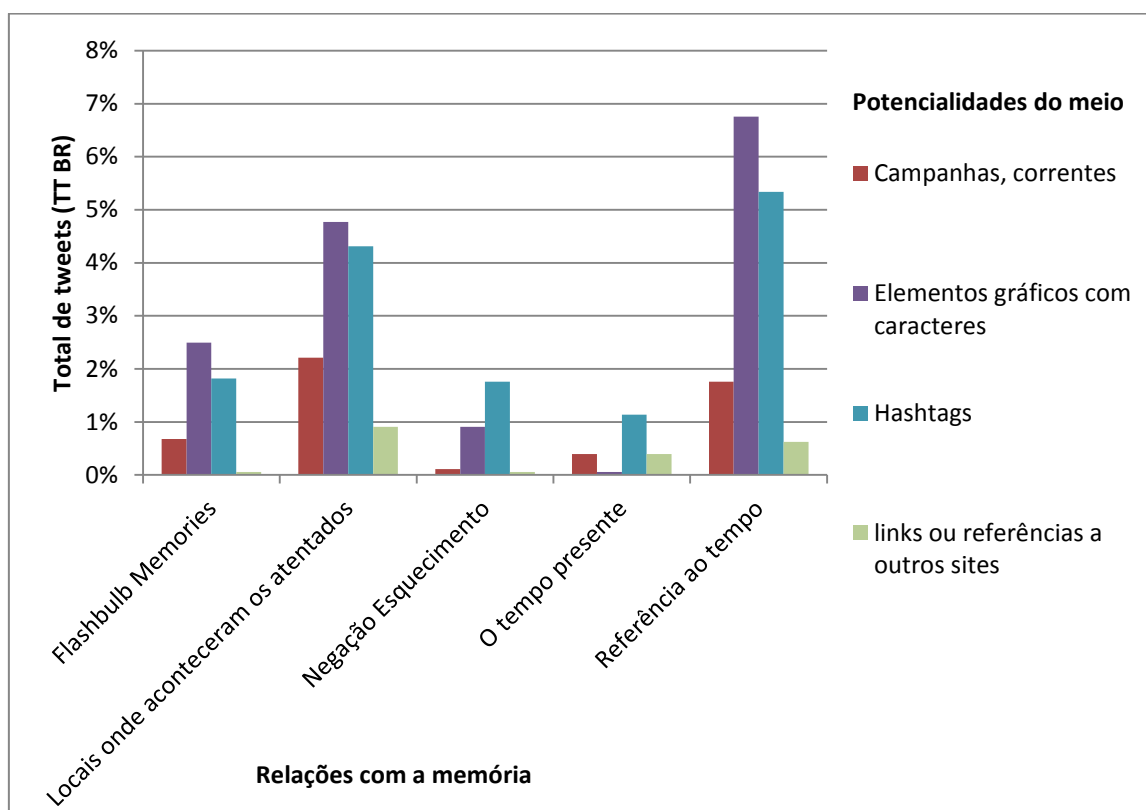
Ao relatar que naquele momento o interagente já não poderia mais ver as Torres Gêmeas do World Trade Center em seu horizonte, algo que marcou sua vida, ele estava atribuindo sentidos ao acontecimento – característica importante das memórias coletivas. Da mesma forma que no *tweet* anterior, a utilização da *Hashtag* “#wtc” tem o papel de juntar automaticamente esta expressão a outras que tenham utilizado o mesmo marcador.

Afirma-se, assim, que há semelhanças na forma de expressão das celebrações e experiências, que podem ser apresentadas com a utilização de *hashtags*, tanto propostas por campanhas, como a #superação2011, quanto para a referência ao local onde aconteceram os atentados, como as Torres Gêmeas do #wtc (World Trade Center).

Propõe-se, nesse momento, a reflexão sobre as intersecções percebidas entre as “potencialidades do meio” e as “relações com a memória” no contexto dos *tweets* coletados. Os gráficos 11 e 12 refletem essas observações.

¹²⁶ Tradução: “É estranho que eu tenha esquecido que eu costumava ver o #WTC sempre no horizonte e agora eu posso.”.

Gráfico 11 – Coocorrências de "Potencialidades do meio" e "Relações com a memória" no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* Brasil.



Fonte: Sistematização da autora.

Esse gráfico permite identificar a presença de “elementos gráficos” e “*hashtags*” em *tweets* cujos conteúdos fizeram referência ao tempo transcorrido desde o acontecimento. Esta pode ser considerada, portanto, uma característica marcante das manifestações dos interagentes desse contexto. Porém, essa mesma combinação de códigos referentes às potencialidades do meio também se verifica quando os interagentes atribuíram sentidos memoriais a respeito dos “locais onde aconteceram os atentados”. Vê-se, assim, que as dimensões espaço temporais são fortemente trabalhadas juntamente com aspectos recursivos próprios do meio. Vejam-se, então, alguns exemplos nas figuras 87 e 88.

Figura 87 - Caso de coocorrência de "Elementos gráficos" e "Referências ao tempo"

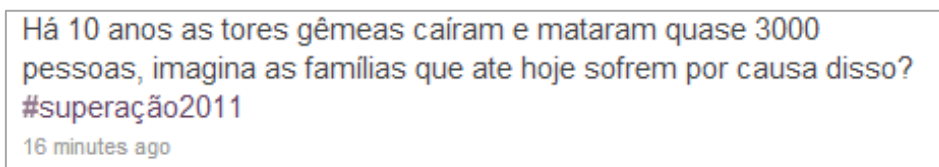
Há 10 anos atrás eu chorei pela tragédia. Muito triste, também pensei que nunca poderei conhecer as Torres Gêmeas D: RIP
15 minutes ago

Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

O elemento gráfico “D:”, apresentado na figura 87, representa um rosto triste, remetendo à emoção despertada quanto o interagente pensava sobre os atentados, o que lhe

fez inclusive “chorar pela tragédia”. O elemento gráfico, então, agiu na elaboração do tom que o interagente intencionava dar à sua mensagem. O *tweet* apresentado na Figura 88, por outro lado, fez uso da *hashtag* “#superação2011”, já explicada anteriormente, em uma mensagem que também procurava refletir sobre o tempo transcorrido, questionando sobre o quanto as famílias das vítimas dos atentados deviam sofrer até aquele momento.

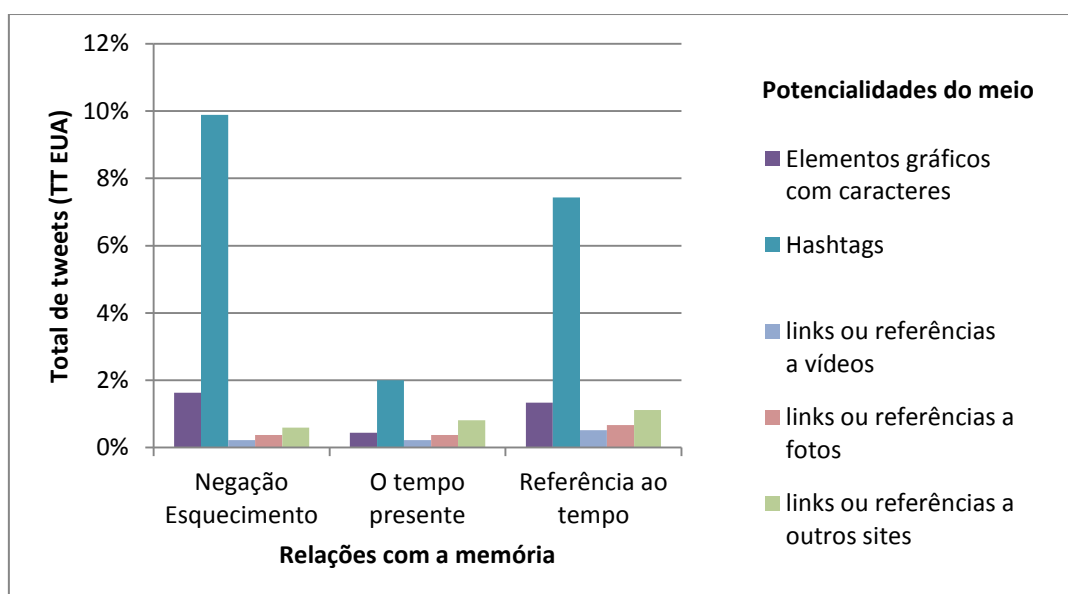
Figura 88 - Caso de coocorrência de “Hashtags” e “Referências ao tempo”



Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

O conteúdo desse *tweet* ainda se refere às “Torres Gêmeas”, o símbolo dos atentados de 2001. Ou seja, pode-se afirmar que esse também é um bom exemplo para a coocorrência de *hashtags* em *tweets* que versavam acerca dos locais onde se deu o acontecimento (código da categoria “relações com a memória”). Propõe-se agora a contraposição dessa realidade encontrada com a apresentada pelos *tweets* provenientes dos *trending topics* EUA, como mostra o Gráfico 12.

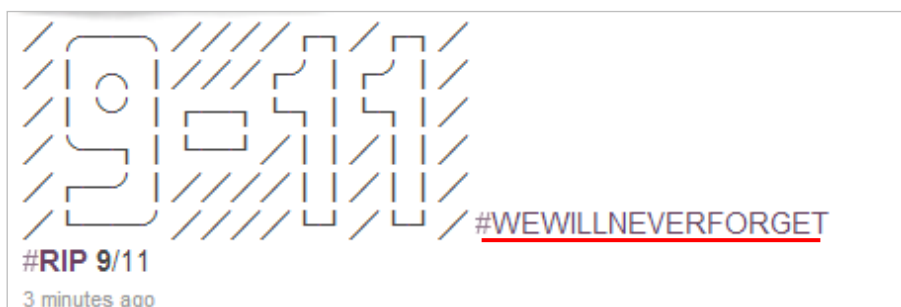
Gráfico 12 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Relações com a memória” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* EUA



Fonte: Sistematização da autora.

Nesse caso percebe-se que a relação com a memória mais destacada foi a “negação do esquecimento” – como uma autodefesa da sociedade contra o esquecimento, que redundava na sobrecarga de celebrações e monumentos –, amplamente referidas a partir de *hashtags*. O mesmo recurso foi também significativo em *tweets* que trouxeram “referências ao tempo”, como se pode ver no gráfico 12. A seguir estas percepções são ilustradas.

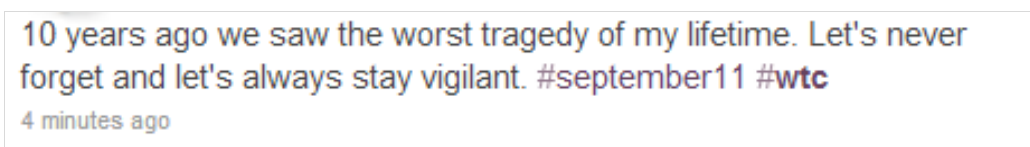
Figura 89 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Negação do esquecimento”



Fonte: Tweet¹²⁷ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

No *tweet* presente na Figura 89, por exemplo, a *hashtag* #WEWILLNEVERFORGET (#NÓSNUNCAESQUECEREMOS, em português) indica um sentimento compartilhado coletivamente em relação ao acontecimento. A exposição deste sentimento – intimamente ligado à teoria da memória – a partir de uma *hashtag* potencializou seu papel de assegurar que a visibilidade e disseminação do termo. Já a mensagem exposta a partir da Figura 90 traz a copresença de *hashtags* e de uma referência ao tempo transcorrido desde 2001.

Figura 90 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Referências ao tempo”



Fonte: Tweet¹²⁸ encontrado a partir dos trending topics Estados Unidos.

Novamente aqui apareceu a referência ao esquecimento, cujo principal inimigo é justamente o tempo que muitas vezes prejudica a preservação da lembrança do acontecimento. Apesar de ser um aspecto, como se pode reparar, bastante reivindicado pelos interagentes, o esquecimento faz parte da memória, e é um fator importante para sua manutenção e vivacidade. Se nunca os indivíduos esquecessem, acabariam como “Funes, o memorioso”, do

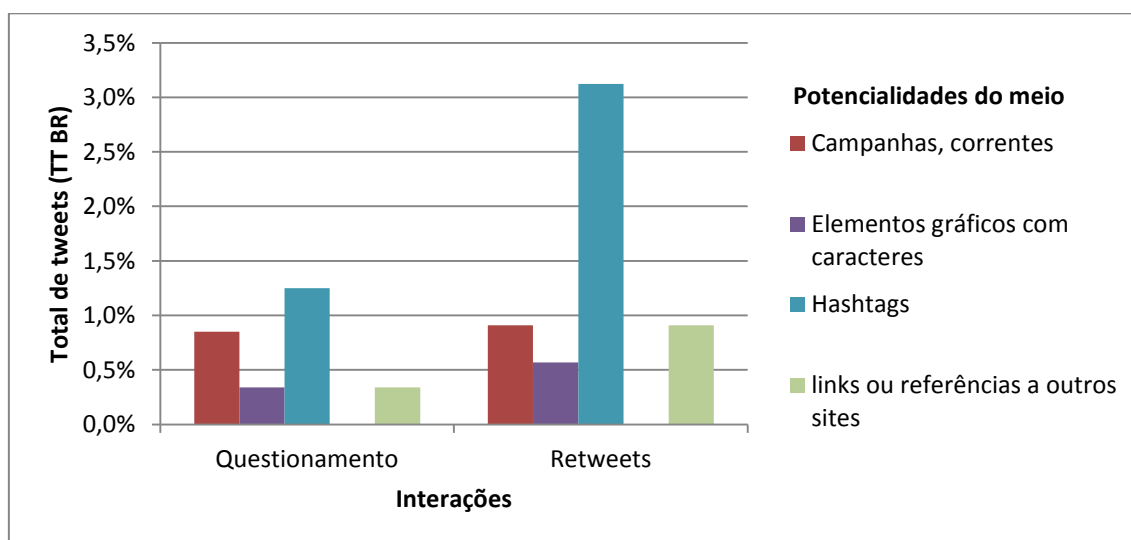
¹²⁷ Tradução: “11/9 #NÓSNUNCAVAMOS ESQUECER #DEP 11/9.”.

¹²⁸ Tradução: “10 anos atrás nós vimos a pior tragédia da minha vida inteira. Nunca esqueçamos e estejamos sempre vigilantes. #11desetembro #wtc”.

conto de Borges (2007), que guardava em sua memória detalhes de tudo que experienciava, mas que não era capaz de decifrar seu próprio conhecimento.

Ao estabelecer um paralelo entre aquilo que se pode verificar a partir dos conteúdos coletados nos TTs Brasil e EUA, verifica-se que a aplicação de *hashtags* é realmente a prática mais destacada. Os conceitos atendidos nas mensagens em que apareceram as *hashtags* referiam-se mais amplamente ao tempo, espaço e ao tema do esquecimento. Mas, quais as principais interações que mais amplamente foram articuladas com potencialidades do meio? Os Gráficos 13 e 14 ilustram esse cenário.

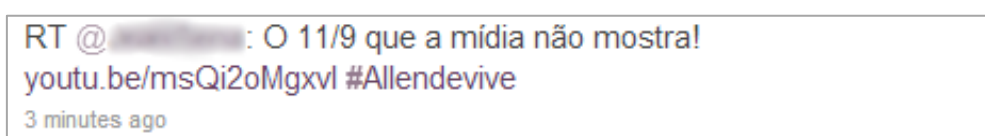
Gráfico 13 – Coocorrências de "Potencialidades do meio" e "Interações" no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* Brasil.



Fonte: Sistematização da autora.

Novamente as *hashtags* despontam como a potencialidade do meio mais saliente quando pensada em conjunto com as interações que se desenvolveram no ambiente do Twitter. Assim, apresentam-se, nas Figuras 92 e 93, exemplos de mensagens que apresentaram essas características.

Figura 91 - Caso de coocorrência de "*Hashtags*" e "*Retweets*"

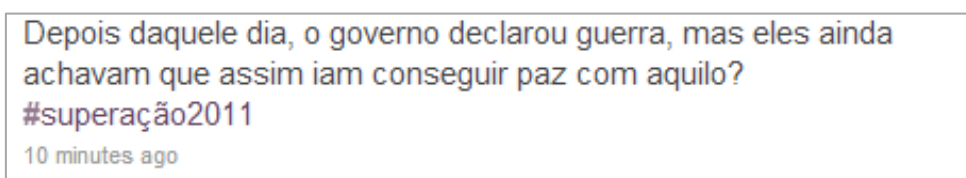


Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

No *tweet* anterior se pode ver que a mensagem reproduzida a partir do *retweet* continha também uma *hashtag*. Sua replicação, dentro do contexto de análise, pode significar

uma reafirmação de seu conteúdo, conforme colocado pelas possíveis interpretações (BOYD, GOLDBERGER E LOTAN, 2010) suscitadas por um *retweet*. Já a mensagem apresentada na Figura 92 apresenta um *tweet* publicado por seu autor original, mas que continha a interação que vem sendo chamada aqui de “questionamento”.

Figura 92 – Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Questionamentos”

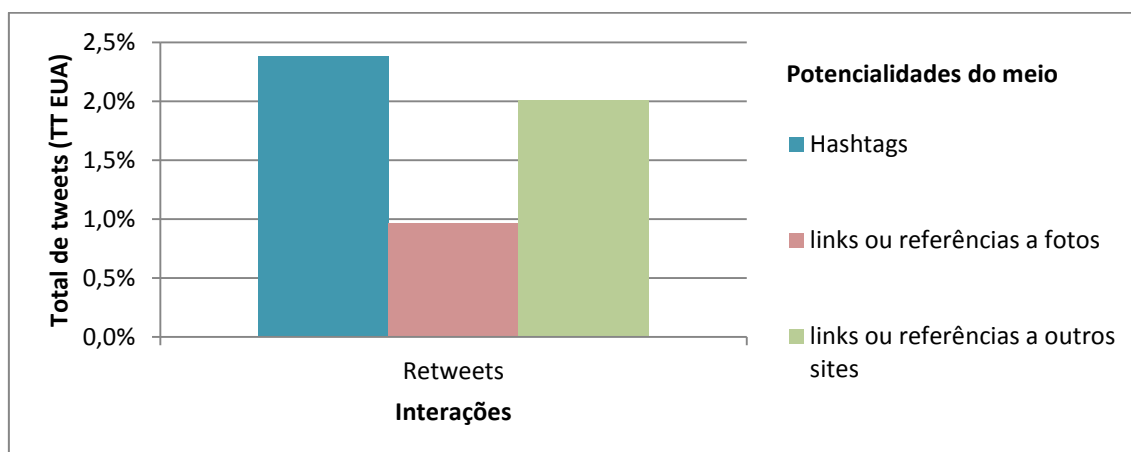


Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

O questionamento desse *tweet*, entretanto, não tinha um destinatário específico, de modo que o interagente parecia se dirigir a sua rede de contatos no microblog como um todo. Havia, no entanto, também a inclusão da *hashtag* #superação2011, destinada à campanha promovida pela Embaixada dos Estados Unidos. Encontra-se, assim, mais uma semelhança entre os dois *tweets* analisados anteriormente: a presença de campanhas e correntes suportadas por *hashtags* (#allendevive e #superação2011), que adquiriram visibilidade na época da celebração dos dez anos dos atentados.

Veja-se, agora, como esta realidade se apresenta em meio aos *tweets* encontrados a partir dos TTs EUA.

Gráfico 14 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Interações” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* EUA.

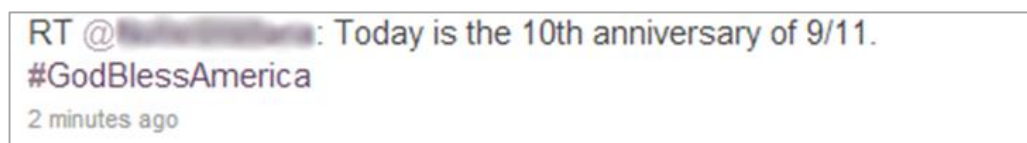


Fonte: Sistematização da autora.

No contexto percebido a partir do Gráfico 14 mais uma vez os *retweets* foram os recursos interacionais mais proeminentes, principalmente acompanhados de *hashtags*. Porém

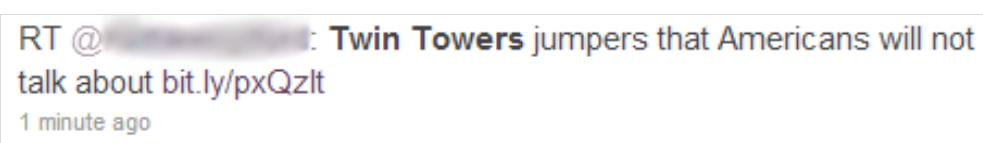
outros recursos, pouco evidentes ou insignificantes para os *tweets* brasileiros, parecem ganhar força: os links para outros sites e para fotos. Apresentam-se, a seguir, alguns exemplos:

Figura 93 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “*Retweets*”.



Fonte: *Tweet*¹²⁹ encontrados a partir dos *trending topics* Estados Unidos.

Figura 94 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “*Retweets*”



Fonte: *Tweet*¹³⁰ encontrados a partir dos *trending topics* Estados Unidos.

Ambos os exemplos referem-se a mensagens que não foram originadas pelos interagentes através dos quais os *tweets* foram coletados, mas mantiveram o crédito àqueles que as criaram – sendo esta uma das premissas da prática do *retweet*. Como não foram encontradas mensagens complementares que demonstrem discordância em relação ao conteúdo original, infere-se que sua replicação ocorreu de modo a suportar a opinião inicialmente expressada. A manutenção da *hashtag* “#GodBlessAmerica” (#DeusAbençoeaAmérica, em português) no primeiro *tweet* atrelou o responsável pelo *retweet* também ao grupo de interagentes que identificava-se a este conteúdo. Já a manutenção do link “bit.ly/...” no segundo *tweet* pode indicar que o responsável pelo *retweet* quisesse enunciar aos seus seguidores no microblog: “concordo ou me interessei pela informação que está no site referido por esse link, talvez você se interesse também”; ou ainda “@AutorDoTweet, concordo com você”, uma vez que o autor do *tweet* é notificado no momento em que um *tweet* seu é replicado.

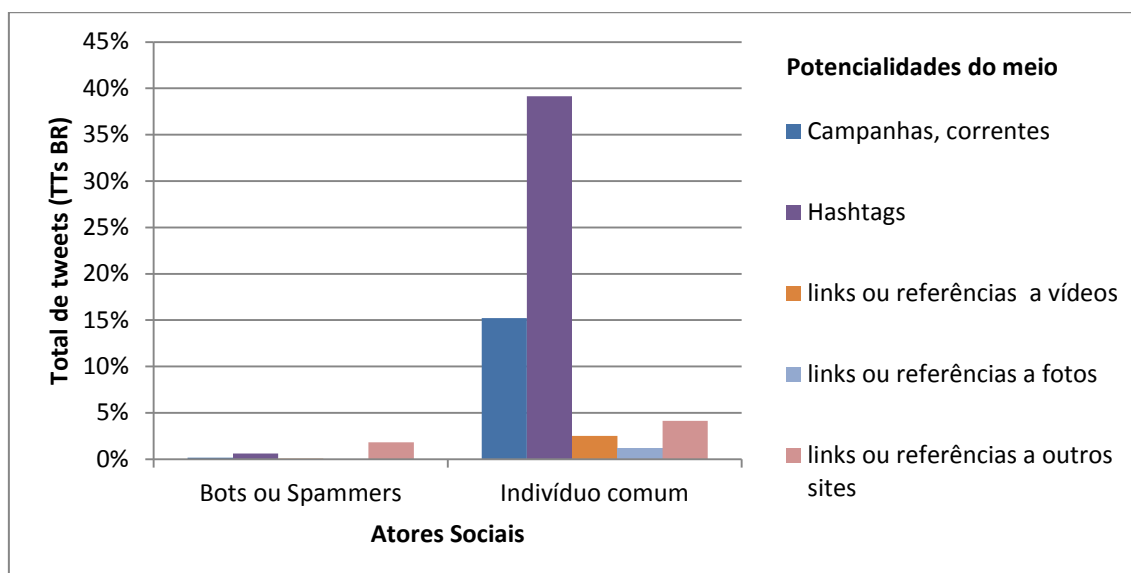
Neste último ponto apresentado, os interagentes e suas intenções parecem adquirir um importante valor para discussão sobre a interação. Veja-se a seguir, então, quem são os atores sociais. Esse movimento completará a discussão inicial aqui proposta, marcada pela intersubjetividade característica das memórias coletivas. Os gráficos 15 e 16 permitem a

¹²⁹ Tradução: “RT @ ____: Hoje é o 10º aniversário do dia 11/9. #DeusAbençoeaAmérica”.

¹³⁰ Tradução: “RT @ ____: As pessoas que pularam das Torres Gêmeas sobre as quais os americanos não vão falar bit.ly/pxQzlt”.

visualização da intersecção entre as “potencialidades do meio” e os “atores sociais” envolvidos no processo.

Gráfico 15 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* BR.



Fonte: Sistematização da autora.

Nos *tweets* que puderam ser coletados a partir dos TTs Brasil, notou-se que maioria dos interagentes trata-se de “indivíduos comuns” que, conforme demonstra o gráfico 15, tem suas manifestações marcadas pela utilização de *hashtags*, campanhas e correntes e links para outros sites. Interessante perceber que se pode verificar que essas potencialidades do meio são também as mais intensamente utilizadas nesse contexto (ver Tabela 6). No entanto, outros atores, os *bots e spammers*, também apareceram com proeminência quando verificada a exploração de potencialidades do meio. Como foi possível ver em sua descrição, esse código refere-se a postagens publicadas automaticamente por programas de computador (*bots*), ou *spammers*, que não demonstraram uma preocupação evidente com a adequação de suas mensagens aos contextos em que atuavam. Vejam-se, assim, dois exemplos desses casos.

Figura 95 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “Indivíduo comum”.

#superação2011 Ah!...E lembrem de Hirochima migre.me/5Fkeh,
Vietnã migre.me/5Fkfe, Iraque, Guantánamo bit.ly/r6fGpl etc.
21 minutes ago

Fonte: *Tweets* encontrados a partir dos *trending topics* Brasil.

Na Figura 95 é possível visualizar a aplicação dos três códigos – referentes às potencialidades do meio – mais proeminentes no Gráfico 16: “links para outros sites” e a “*hashtag*”, que faz parte também da “campanha ou corrente” “#superação2011”. Essa mensagem é bastante ilustrativa do tipo de manifestações encontradas nos *tweets* derivados dos TTs Brasil, no entanto, outro tipo de “ator social” também mereceu destaque no processo de manifestação das memórias coletivas, os *bots* e *spammers*. Um exemplo desse tipo de *tweet* é apresentado na Figura 96.

Figura 96 - Caso de coocorrência de “Links ou referências a outros sites” e “*Bot* ou *spammer*”

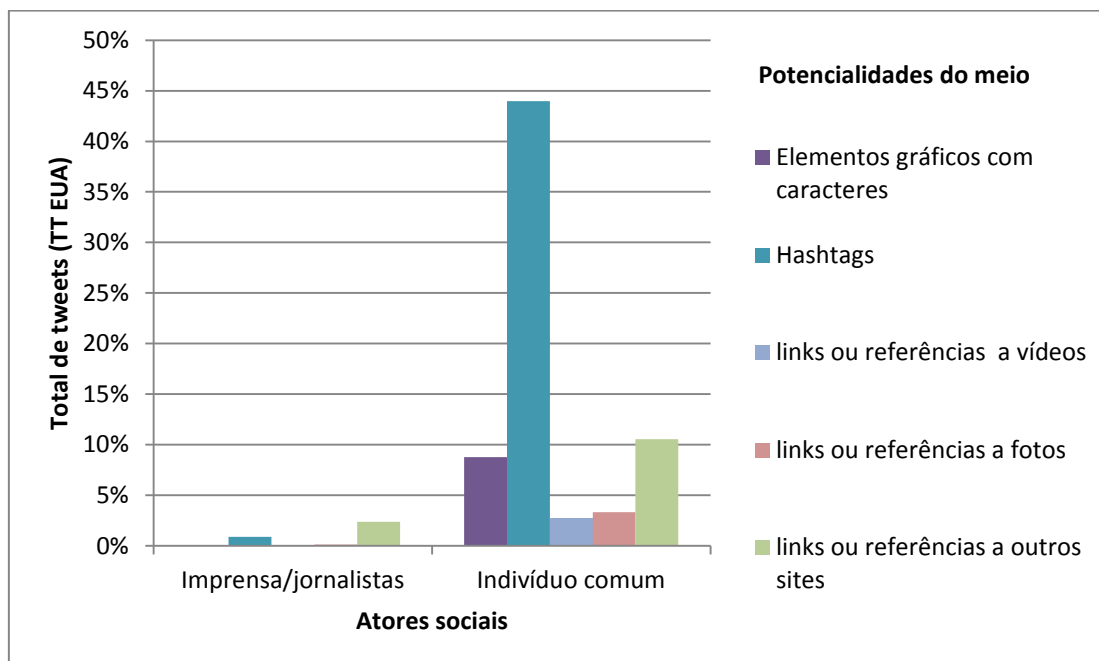


Fonte: Tweets encontrados a partir dos trending topics Brasil.

A atuação de *bots* e *spammers* nos contextos analisados deu-se como um “aproveitamento de oportunidades”, que pode ser assim definido: utilização de termos e *hashtags* relacionadas ao acontecimento que emergiram até os *trending topics* para amplificar a visibilidade de outros assuntos – que em geral não encontram relação com a memória sobre os atentados. Dessa forma, *bots* e *spammers* acabaram promovendo “ruídos” no processo memorial coletivo. Pode-se dizer, então, que o *tweet* apresentado na Figura 96 tratava da divulgação de algum recurso para que o interagente “bombe seu Twitter” e consiga “milhares de novos seguidores”, juntamente com um link para outro site no qual tal recurso – provavelmente um programa de publicação automática, um *bot* – era oferecido. Mas, as considerações não param por aí. O interessante está em perceber que o interagente que pode ser chamado de *spammer* utilizou também a *hashtag* “#superação2011” que, como já foi possível notar pelos exemplos expostos anteriormente, adquiriu grande visibilidade através dos *trending topics* Brasil. Assim, os interagentes que se dedicassem à leitura dos *tweets* agregados através da campanha – seja no próprio Twitter ou no site da Embaixada Norte-Americana – teria potencialmente acesso também à publicação do *spammer*.

Apesar de a Tabela 8 mostrar que nos *tweets* derivados dos TTs EUA um dos tipos de atores mais comuns era composto por “*bots* e *spammers*” – de forma até mais proeminente que nos TTs Brasil –, pode-se ver no Gráfico 16 que paralelamente aos indivíduos comuns destacam-se a imprensa e jornalistas quando se lança o foco à convergência com as potencialidades do meio.

Gráfico 16 – Coocorrências de “Potencialidades do meio” e “Atores sociais” no total de mensagens encontradas a partir dos *Trending topics* EUA.



Fonte: Sistematização da autora.

A seguir são apresentados *tweets* que ilustram o modo como indivíduos comuns e imprensa ou jornalistas utilizaram *hashtags* e links para outros sites, respectivamente.

Figura 97 - Caso de coocorrência de “*Hashtags*” e “Indivíduo comum”

I wish I could be at **ground zero** for todays memorial. I'll be watching from home though #RIP911victims #neverforget911
4 minutes ago

Fonte: Tweet¹³¹ encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

O exemplo da Figura 97 apresenta o relato de um indivíduo comum que expressou seu desejo de estar no *Ground Zero* (local onde antes ficavam as Torres Gêmeas) para prestigiar as homenagens às vítimas. Considerando a impossibilidade de estar presente naquele local, o interagente expôs que iria assistir de casa, provavelmente pela televisão, às homenagens. Complementarmente à sua mensagem, ainda incluiu duas *hashtags* que reforçaram o sentido pretendido pela mensagem: luto pelas vítimas e a negação do esquecimento dos atentados.

Já o *tweet* ilustrado na Figura 98 trouxe uma mensagem mais impessoal, de caráter informativo acerca das celebrações que envolveram o aniversário de dez anos do acontecimento.

¹³¹ Tradução: “Desejaria estar no Marco Zero para ver o memorial. Eu vou assistir de casa mesmo #DEP vítimasdo119 #nuncaesqueça119.

Figura 98 - Caso de coocorrência de “Links para outros sites” e “Imprensa/jornalistas”



9/11 Remembrance Ceremony to be Held Sunday at **Flight 93**
 Memorial - Union City, patch.com/A-IS5c
 33 minutes ago

Fonte: Tweet¹³² encontrados a partir dos trending topics Estados Unidos.

O site referenciado pelo link “patch.com” é um portal de notícias segmentado a partir dos Estados e cidades dos EUA, no qual foram apresentadas mais informações acerca da inauguração de um memorial às vítimas do voo United 93, avião sequestrado em 11 de setembro de 2001 que acabou caindo matando a tripulação, passageiros e sequestradores. Havia, portanto, a intenção de despertar a curiosidade dos interagentes e convertê-los em potenciais leitores do site jornalístico caso decidissem acessar o link oferecido.

Percebem-se, assim, diversos padrões quanto às potencialidades do meio e suas implicações em relação às manifestações das memórias coletivas, tanto nos comentários de especiais multimídia quanto nos *tweets* coletados. Coloca-se, então, a pergunta: é possível encontrar um padrão acerca das manifestações observadas como um todo? A análise das inter-relações dos dois contextos – especiais multimídia e Twitter – ajudará na elucidação desse questionamento.

7.1.3 Inter-relações das análises realizadas nos especiais multimídia e no Twitter

Dispondo-se das leituras acerca das coocorrências das categorias analíticas pontuadas até o momento, pode-se afirmar haver muitas semelhanças, bem como algumas peculiaridades, que dizem respeito às características dos ambientes em que se desenvolveram os conteúdos memoriais. É importante manter em mente que os ambientes analisados guardam características bastante específicas, como visto no Quadro 4. A seguir serão apontados alguns desses padrões evidenciando-se os códigos com maior tendência de convergência nas manifestações observadas. Para situar essa etapa da análise e disposição dos resultados, basta lembrar que se chega nesse momento ao ponto central (G) da figura 65.

7.1.3.1 Potencialidades do meio e Assuntos abordados

Nota-se, de maneira geral, uma constância quanto às potencialidades do meio nos

¹³² Tradução: “As cerimônias de lembrança do 11/9 serão realizadas no domingo no memorial ao voo 93 - Cidade de Union, patch.com/A-IS5c”.

ambientes analisados, destacando-se nos comentários dos especiais multimídia a inclusão de links para outros sites e vídeos na abordagem de temas como “teorias da conspiração”. Curiosamente, ao realizar uma busca com os termos “11 de setembro + verdade” e “september 11 + truth” (termos geralmente associados às teorias da conspiração, que propõem a busca da verdade sobre o acontecimento, uma vez que não concordam com a versão tida como oficial) na plataforma on-line de vídeos Youtube, foi possível encontrar respectivamente 11.700 e 1.940.000 resultados. Ou seja, há uma profusão de conteúdos que tratam sobre as versões alternativas atribuídas aos atentados, o que pode redundar na utilização desse recurso como forma de embasamento dos argumentos daqueles que as defendem nos comentários de especiais multimídia. Em contrapartida, nos *tweets* analisados não se destacou a referência a vídeos para a abordagem de assuntos que faziam intersecção com potencialidades do meio. Contudo, as especificidades de maior proeminência nos assuntos abordados nesse contexto foram as *hashtags*.

Nos comentários de especiais multimídia, bem como nos *tweets* analisados a partir dos *trending topics* Brasil pôde-se perceber uma atitude crítica. Essa atitude esteve pautada pelas dicotomias “Teorias da conspiração” versus “Críticas às teorias da conspiração”, no portal Yahoo fazendo-se uso de potencialidades do meio; “Teorias da conspiração” e “Produtos Midiáticos”, estes frequentemente vinculados às teorias da conspiração, nos comentários do portal Terra; e referências a outros acontecimentos, como o golpe militar no Chile, este referido a partir da *hashtag* #AllendeVive nos TT BR. Já nos *tweets* referentes aos TTs dos EUA perceberam-se, , manifestações a partir de temas autorreflexivos e inclinados ao patriotismo, sendo estes também manifestados por meio de *hashtags*. Este comportamento poderia ser previsto em função de os EUA terem sido o alvo dos atentados de 11 de setembro de 2001

Propõe-se, assim, a compreensão de que não é possível encontrar um único padrão quanto às potencialidades do meio e os assuntos abordados nos contextos analisados, mas sim que há uma superação das limitações dos recursos propostos. Isso, sobretudo, no que se refere às manifestações encontradas nos especiais multimídia – que apenas ofereciam um campo de texto sem explicitação de hiperlinks. Mesmo com tais limitações os interagentes esforçaram-se para utilizar tais recursos em suas argumentações e manifestações. No Twitter, por outro lado, o recurso da *hashtag*, associado com a tendência de elaboração de *trending topics* artificiais – que visam elevar termos e *hashtags* ao status de TTs – parecem associar-se aos temas mais abordados: “*hashtag*” e “luto e condolências” (#RIP9), “*hashtag*” e “outros

acontecimentos” (#AllendeVive), “*hashtag*” x “apoio aos EUA” (#GodBlessAmerica, #Superação2011).

De forma geral pode-se afirmar que os *temas de maior prevalência nos conteúdos memoriais coletivos sobre o acontecimento aqui trabalhado são explorados, na comunicação mediada por computador, através das potencialidades características do meio*. E, essa relação apresenta-se, conforme foi possível analisar nos Gráficos 1 e 2, no caso das manifestações encontradas no Twitter, de forma relativamente padronizada.

7.1.3.2 Potencialidades do meio e Relações com a memória

Como relatado, não foi possível encontrar coocorrências entre os códigos da categoria “Relações com a memória” – que visa destacar conceitos teóricos associados à memória nas manifestações observadas –, e os códigos da categoria “potencialidades do meio”. No entanto, para a análise de conteúdo por coocorrência, ou contingência, até a ausência de relações tem significado. Pode-se inferir que, por tratar-se de questões mais reflexivas, e pelo fato de os recursos de comentários em especiais multimídia não enfatizarem em suas interfaces a utilização das “potencialidades do meio” aqui analisadas, tal relação não se estabeleça, restringindo-se à pura e simples redação textual.

Já no Twitter o cenário apresentado parece ser outro. A ênfase dada pelo microblog às *hashtags*, atribuindo-lhes a função de centralizar todas as mensagens em que elas estejam aplicadas, bem como sua emergência aos *trending topics* de maneira organizada a partir de campanhas e correntes, parece contribuir para a coocorrência deste elemento específico do meio com os conceitos atribuídos ao processo memorial. Assim, a referência às dimensões espaço-temporais, reveladas pelos códigos “locais onde ocorreram os acontecimentos” e “referências ao tempo”, marcam a atualização da memória dos acontecimentos através de mensagens que contêm *hashtags* no Twitter.

7.1.3.3 Potencialidades do meio e Interações

No cruzamento entre as potencialidades do meio e as formas de interação mútuas e reativas a questão da exploração das potencialidades dos meios ficou ainda mais evidente na produção de sentidos memoriais. Como foi possível evidenciar, nas análises das intra e inter-relações dos contextos em separado (itens 7.1.1 e 7.1.2) destacaram-se nos especiais

multimídia as interações reativas de valoração positiva e negativa de comentários que apresentem links ou referências para outros sites ou vídeos.

No Twitter foi possível identificar um comportamento semelhante, uma vez que a interação de *retweetar* (reproduzir um *tweet* de outro interagente preservando sua autoria), associando-a a *tweets* que apresentem *hashtags*, mostra-se o cenário mais recorrente tanto nas mensagens analisadas a partir dos TTs Brasil quanto EUA. Infere-se, então, que as potencialidades dos meios são exploradas de forma a promover interações valorizadas pelos ambientes em que se desenvolvem as manifestações das memórias coletivas, a valoração e comentários no caso dos especiais multimídia e o *retweet* no microblog Twitter.

7.1.3.4 Potencialidades do meio e Formas de expressão

Do mesmo modo que as relações com a memória não encontraram correspondências significativas perante as potencialidades do meio, o mesmo pode ser observado acerca das formas de expressão nos comentários dos especiais multimídia analisados. Acredita-se que essa ausência de coocorrências também possa ser justificada em função do teor reflexivo das formas de expressão. É possível que os atores sociais não tenham encontrado maneiras de expressar-se nesse sentido através das potencialidades do meio encontradas nos especiais multimídia.

No entanto, no Twitter essa relação pôde ser observada de maneira bastante relevante. As *hashtags*, especificidades do ambiente do microblog, aparecem associadas principalmente às expressões vinculadas à celebração. Esse fator ocorreu em função das diversas campanhas protagonizadas por *hashtags* – que acabaram emergindo artificialmente aos *trending topics*, como #superação2011, #GodBlessAmerica e #UnitedWeStand (ver Tabela 2). Destacaram-se ainda os *tweets* com teor de ironia e humor nas mensagens derivadas dos TTs Brasil, e relatos de experiência, naquelas encontradas a partir dos TTs EUA, que fazem uso de *hashtags*. Essas formas de expressão parecem estar afinadas com a relação estabelecida por brasileiros e norte-americanos relativamente aos atentados. Por estarem mais próximos e potencialmente terem vivenciado alguma consequência do acontecimento mais diretamente, a vida dos residentes dos EUA pode ter sido mais intensamente marcada pelos atentados, o que justificaria o relato de sua experiência. Aspectos cognitivos, sobretudo emocionais e relativos àquilo que chamou a atenção dos interagentes sobre o acontecimento – tanto no momento em que o vivenciaram no passado quanto na maneira de atualizá-lo de forma intersubjetiva no presente – estariam em pauta nessa relação de coocorrências.

7.1.3.5 Potencialidades do meio e Atores sociais

A observação das coocorrências entre as potencialidades do meio e atores sociais envolvidos nas manifestações permite encontrar uma constância nos ambientes analisados: a presença de “indivíduos comuns”, que em geral utilizaram links para outros sites e vídeos nos comentários dos especiais multimídia e *hashtags* e elementos gráficos no Twitter. As funções argumentativas, percebidas através do apoio proporcionado por vídeos e outros sites em especiais multimídia; identitária, promovidas pelas *hashtags*; e expressivas, ilustradas através de elementos gráficos que remetem a sentimentos e cenas marcantes do acontecimento, parecem ter sido eleitas pelos indivíduos comuns na ampliação dos sentidos de suas manifestações memoriais nos ambientes analisados.

No Twitter, ainda, verificou-se a emergência de outros tipos de atores que atuaram no processo das manifestações das memórias coletivas. Os *bots* e *spammers*, por exemplo, que “se infiltraram” nos *trending topics* derivados das memórias relativas aos atentados, promovendo situações de ruído. A imprensa e os jornalistas também mereceram destaque quanto ao emprego de potencialidades dos meios em suas mensagens. Sabe-se que esses interagentes vêm explorando de diversas maneiras as potencialidades jornalísticas do Twitter (ZAGO, 2009; ZAGO, 2011b). As manifestações memoriais destes atores parecem, mesmo que de modo tímido, estar entre as apropriações jornalísticas do Twitter. A inclusão de links para informações mais aprofundadas acerca do acontecimento foi uma prática presente nas manifestações memoriais no décimo aniversário dos atentados de 11 de setembro. Esses links atuaram na atualização do acontecimento, estabelecendo novas relações ou mesmo trazendo à tona cenas que marcaram o dia 11 de setembro.

7.2 DESDOBRAMENTOS DO CONCEITO DE MEMÓRIAS COLETIVAS NO CENÁRIO EXPOSTO

Os apontamentos propostos neste tópico têm a intenção de lançar um olhar crítico e analítico a respeito das convergências e divergências postas diante da relação entre os conceitos teóricos e os aspectos empíricos observados nesta pesquisa. Os tópicos estarão intencionalmente pautados nas características defendidas a respeito do conceito de memórias coletivas. Adiante será proposto um fechamento acerca das considerações que, finalmente, procuraram dar conta do grande objetivo de sintetizar a *análise das manifestações das memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001, levando-se em conta*

as relações dos atores sociais entre si e com os ambientes tecnológicos nos quais se expressam.

As análises empreendidas até o momento se propuseram a evidenciar as características daquilo que se pôde observar e inferir empiricamente sobre as manifestações das memórias coletivas. No entanto, como afinal é possível perceber as implicações da comunicação mediada por computador para o conceito de memórias coletivas? Para responder a esta pergunta, sem incorrer no esquecimento de nenhum aspecto do que vem sendo considerado como “memórias coletivas”, organizou-se esta exposição a partir do próprio conceito. Portanto, cada um dos pontos do conceito, tal como foi apresentado em diversos locais deste texto, será verificado diante da realidade empírica observada.

7.2.1 As memórias coletivas são elaboradas socialmente e de modo supra-individual

Desde o início deste trabalho vem-se defendendo que as memórias coletivas estão amplamente calcadas nas relações intersubjetivas. Ou seja, relacionam-se ao modo como os atores têm suas concepções acerca do acontecimento constantemente perpassadas pelas experiências e saberes compartilhados por outros interagentes. Mas, como observar os componentes sociais e supra-individuais que marcam as manifestações das memórias coletivas?

Um primeiro modo de observar o caráter social seria identificar padrões e convenções sobre o acontecimento que emergem na constância dos assuntos abordados, relações estabelecidas com a memória e formas de expressão. Veja-se, por exemplo, a Tabela 5 anteriormente exposta, que apresenta a distribuição da forma como os assuntos são abordados nas manifestações observadas.

Percebe-se nesta tabela uma relativa constância, ora entre os ambientes. O assunto “Luto e condolências”, por exemplo, aparecem de modo semelhante tanto nos tweets advindos dos TTs Brasil quanto Estados Unidos. Os contextos socioculturais nos quais prevalecem as manifestações também apresentam padrões quanto aos assuntos abordados. As “críticas às celebrações” destacam-se, neste caso, tanto nos comentários do portal Terra quanto nos tweets advindos dos TTs Brasil. Nesse sentido pode-se lembrar do conceito de “quadros sociais de memória”, central da tese de Halbwachs (2006) acerca das memórias coletivas. Para o autor, os quadros sociais da memória são representações coletivas, derivadas dos processos de socialização e interação dos indivíduos de um determinado grupo. Assim, “os quadros coletivos da memória não conduzem a datas, a nomes e a fórmulas, eles

representam correntes de pensamento e de experiência que reencontramos em nosso passado apenas porque ele foi atravessado por tudo isso” (2006, p. 86). Parece haver uma sobreposição de quadros sociais de memórias, que se manifestam nos ambientes analisados a partir das possibilidades de exposição destes pontos de vista.

Pode-se citar, por exemplo, o fato de os *trending topics* do Twitter darem justamente visibilidade a esses padrões e convenções coletivas que, muitas vezes, ficam escondidos no emaranhado de manifestações desconectadas umas das outras na rede. Assim, os ambientes da comunicação mediada por computador vão justamente contribuindo para o caráter social e propiciando determinadas práticas interacionais.

O estudo da comunicação mediada por computador pressupõe, portanto, a) as questões tecnológicas do meio, b) as apropriações sociais que surgem a partir das c) interações e da potencialidade da participação e da colaboração. As práticas sociais de conversação, disputas de sentido, exposição de afetos, organização de movimentos a partir de campanhas e outras questões que perpassam as manifestações das memórias coletivas observadas reforçam seu caráter social. Isso, tanto pelas apropriações identificadas quanto pelos processos identitários propiciados pelos ambientes interacionais. Inclusive as situações de ruído, intencionais ou não, a presença de manifestações pautadas em “assuntos fora de contexto”, marcam o caráter social e comunicacional que se processa nesse contexto.

Destaca-se ainda o fato de que “as memórias baseadas na web [podem ser compreendidas] como um conjunto de práticas sociais emergentes, mediadas pelas redes computadorizadas, através das quais objetos, estruturas e espaços digitais de comemoração são produzidos” (FOOT, WARNICK E SCHNEIDER, 2005, online). Dessa forma se coloca o caráter supra-individual – algo que está além do indivíduo, mas que não pode ser tangibilizado sem ele. A impossibilidade da reificação das memórias em si indica a necessidade de atentar para as relações sistêmico-relacionais que se dão entre os atores humanos e não-humano. Importa, dessa forma, olhar para o que há “entre” os interagentes que atuam uns relativamente aos outros, sobretudo através de recursos técnicos e comunicacionais. Esse “entre” ocorre justamente onde são deixadas as marcas – opiniões, respostas, avaliações – que, suportadas pela historicidade das interações, permitem perceber a vivacidade das manifestações das memórias coletivas.

Essas constatações vão ao encontro do que propõe Primo (2012, p. 107), a partir da teoria ator-rede: “O social [...] não pode ser localizado em algum lugar específico, uma propriedade que diz respeito aos humanos ou um material como outros tantos. O social circula, é um movimento, uma conexão entre coisas que não são sociais em si mesmas”. Assim, os próprios

artefatos ou ambientes nos quais se desenvolvem as manifestações memoriais atuam nos quadros sociais da memória. As coocorrências apontadas acerca das “potencialidades dos meios” e dos “assuntos abordados” (gráficos 1, 2, 7 e 8), por exemplo, mostram também uma constância nos modos de compartilhamento de informações que compõem as manifestações memoriais. *Hashtags* e os *links* – apontados como elementos mais frequentes nessas situações de coocorrências –, portanto, têm caráter social sem serem eles mesmos sociais.

De forma semelhante pode-se falar das condições de direcionamento e interlocução das falas, algo amplamente problematizado na comunicação mediada por computador através do estudo de suas práticas sociais. Como se viu, fala-se que um dos grandes diferenciais de algumas das tecnologias comunicacionais digitais disponíveis hoje é permitir a comunicação de “muitos para muitos” interagentes, o que poderia parecer essencial para a elaboração de manifestações das memórias coletivas. Afinal, as experiências passariam mais amplamente por relações intersubjetivas. No entanto, o que se percebe efetivamente é a existência ainda, de alguns poucos atores engajados nos processos de elaboração e defesa das ideias acerca do acontecimento que, em um modelo *two-way mass communication* (GULBRANDSEN E JUST, 2011, p. 1100), *no qual a comunicação ocorre de alguns poucos com uma minoria, que potencialmente pode repercutir para muitos.*

Mas, essa repercussão está intimamente ligada às potencialidades dos ambientes comunicacionais em que se desenvolvem. Assim, por exemplo, pode-se afirmar que no Twitter a visibilidade dos tópicos depende imensamente da mobilização social e de artifícios que os façam entrar para o ranking de assuntos mais intensamente discutidos. Já os comentários de portais de notícias possuem outras características que valorizam a socialidade das manifestações memoriais, tais como: uma linha de tempo única, que centraliza instaura uma cronologia fixa para as interações; os recursos que valorizam o caráter conversacional, como as áreas de respostas inseridas em espaços definidos e igualmente perenes. No entanto, ao voltar hoje nessas mesmas páginas podem-se encontrar poucos comentários novos – posteriores ao período das celebrações –, o que também restringe a vivacidade própria das memórias coletivas. Estas se tornam então registros daquilo que em algum momento foi “respondente” (CASALEGNO, 2006). Apenas enquanto lugares de memórias, promovidos durante períodos de celebração, esses ambientes têm seu caráter memorial coletivo potencializado.

Portanto, pode-se sim considerar as manifestações das memórias coletivas são sociais, porém não sem levar em conta a importância das características supra-individuais e materiais

que permitem o estabelecimento de convenções e disputas de sentido, como será discutido mais adiante.

7.2.2 Processos de referência ao passado no presente

São diversas as evidências encontradas, pelas manifestações das memórias coletivas, que engendram as relações entre o passado e o presente. O passado do próprio acontecimento, bem com a referência constante aos locais onde ocorreram os atentados (ver Tabela 4), é trazido à tona. Há, portanto, diferentes maneiras de problematizar essa relação. Manifestações centradas e atentas ao presente do presente são também bastante comuns. A crítica ao acontecimento e ao modo como as celebrações são conduzidas pelos atores sociais surgiram nesse sentido. Exemplo deste tipo de manifestação é a indicação da existência de problemas presentes mais importantes para tratar do que os atentados de 11 de setembro. Por outro lado, há também a atualização do fato a partir de conceitos do presente, quando são reveladas e defendidas teorias alternativas que propõem uma revisão a respeito do acontecimento que ocorreu no passado. Ou, ainda, referências a acontecimentos anteriores, muitas vezes nem experienciados pelos interagentes – como as comparações com os atentados a Hiroshima e Nagasaki ou Pearl Harbor – que fazem pensar sobre outra etapa do passado a partir do presente.

A potencialidade da comunicação mediada por computador está em fazer conviverem, em um mesmo ambiente e contexto, as diversas perspectivas que atuam na atualização do acontecimento. Pode-se, portanto, discutir em um mesmo contexto diferentes formas de fazer referência ao acontecimento. Além disso, identificaram-se menções a produtos midiáticos que representam as temporalidades distintas relacionadas ao acontecimento. Ou seja, foi possível encontrar tanto referências a registros do acontecimento transmitido “ao vivo” em 2001, quanto a fotografias dos interagentes “posando” para fotografias em frente aos memoriais e realizando check-ins nesses mesmos locais através de sites de redes sociais móveis, como o Foursquare. Esse cenário permite a visualização da justaposição de temporalidades e referências ao passado, próprias das práticas interacionais corroboradas pelas tecnologias da comunicação e informação contemporâneas.

No entanto, essas dinâmicas, que complexificam e trazem novos assuntos e práticas interacionais, não se dão como mera justaposição. Isso porque, ao contrário do que estipula o senso comum, as memórias coletivas não estão calcadas unicamente em “Chronos”, que define no calendário a passagem dos dez anos dos atentados de 11 de setembro de 2001, mas

também em “Kairos”, o tempo da experiência, que guarda uma multiplicidade qualitativa da duração sobre a qual falava Bergson. Seria possível afirmar, inclusive, que apesar de as celebrações terem sido marcadas pelo aniversário dos atentados, o que as moveu foi justamente esse tempo móvel da duração, que não é homogêneo. Os atores sociais através de suas manifestações, portanto, referiam-se de formas distintas ao acontecimento no que diz respeito ao tempo e ao espaço, relatando ora experiências individuais vividas no passado, ora implicações dos acontecimentos no presente. Nessa perspectiva, como apresentado anteriormente, não há necessariamente um antes e um depois, mas sim uma sucessão de movimentos que se incorporam às manifestações das memórias coletivas sobre o acontecimento.

Encontram-se, assim, subsídios que confirmam que o presente é um plano dos movimentos pelos quais se desdobra o passado. E os meios digitais de comunicação dão visibilidade a esse aspecto ao concentrar em uma mesma *timeline* (de comentários ou *tweets*, nos casos aqui analisados) essas diferentes formas de, simultaneamente, fazer referência aos atentados.

É importante frisar que essas pluralidades e contrastes, por vezes conflituosos, mobilizam as manifestações das memórias coletivas também na elaboração de novos sentidos. Estes, produzidos a partir de disputas diretas e simbólicas, são potencializados pelos recursos e interações possíveis “no” e “com” os recursos dos ambientes.

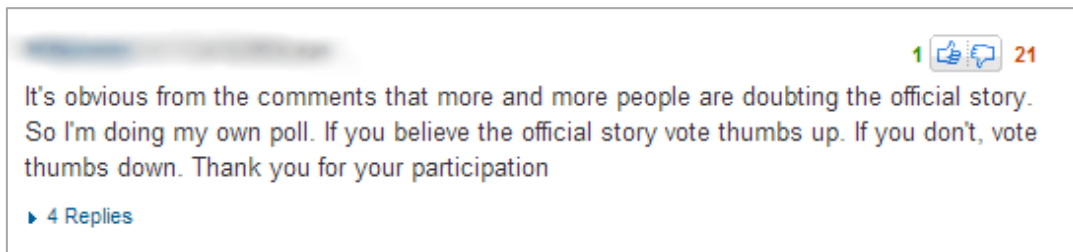
7.2.3 Sentidos disputados constantemente entre os atores sociais

Essa é a característica do conceito de memórias coletivas que mais claramente se expressa a partir das manifestações observadas. Os assuntos abordados, interações e formas de expressão – cujas intensidades em cada ambiente são apresentadas nas tabelas 5, 7 e 9, respectivamente – permitem identificar a presença de dicotomias marcantes acerca do acontecimento.

O caso das disputas de sentidos entre *trusthers e truesters*, apresentado a partir do Gráfico 2 (“críticas às teorias da conspiração” e “teorias da conspiração”), que representa as disputas entre aqueles que acreditam na história oficial do acontecimento e que por isso criticam as teorias da conspiração, e o próprio movimento organizado daqueles que reivindicam uma suposta verdade sobre os atentados. A Figura 99 traz um exemplo emblemático que

demonstra diversos aspectos das disputas de sentidos quando analisadas a partir da comunicação mediada por computador.

Figura 99 - Disputa de sentidos memoriais nos comentários¹³³ do especial multimídia Yahoo



Fonte: Portal Yahoo

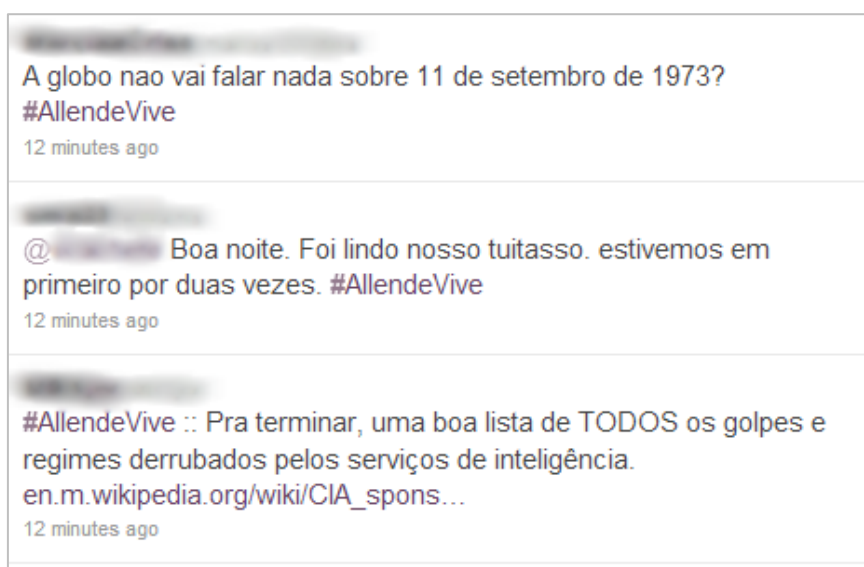
O primeiro aspecto está no próprio conteúdo do comentário. O interagente diz ter percebido, através da leitura de diversos comentários presentes na página, a existência de “mais e mais pessoas que estão duvidando da história oficial do acontecimento”. Propôs, então, a partir de seu próprio comentário a realização de uma enquete para confirmar sua percepção. Pediu, então, que caso as pessoas acreditassem na história oficial que votassem “positivo” e aquelas que não acreditassem votassem “negativo”. Assim, apropriando-se das funcionalidades da interface lhes atribuiu outros significados. A resposta de seu questionamento ficou estampada em seu próprio comentário, que acabou sendo ocultado em função do elevado número de votos negativos. Ainda nesse mesmo fragmento foi possível visualizar a existência de quatro respostas a esse comentário. Essas respostas evidenciam que os demais interagentes manifestaram-se diretamente em relação àquela fala, bem como argumentaram e expuseram seu ponto de vista, favorável ou contrário ao comentário original. Verificou-se, portanto, tal como foi explicitado a partir da característica “social” das memórias coletivas nos ambientes onde se desenvolve a comunicação mediada por computador, a necessidade de vincular os artefatos e objetos memoriais aos sentidos que os suportam, como foi visto na Figura 1.

Nas interações identificadas no Twitter também foi possível identificar inúmeras formas de disputa de sentidos relativamente ao acontecimento. Os principais casos, refletindo-se sobre os *trending topics* brasileiros, estiveram nas interações marcadas pelas disputas acerca de “outros acontecimentos” que, ao serem comparados com o acontecimento de 11 de setembro de 2001, acabaram por questioná-lo. Estas disputas de sentido estabeleceram-se, inclusive, a partir do que se apresentou como a emergência artificial de determinados tópicos

¹³³ Tradução: É óbvio que a partir dos comentários que mais e mais pessoas estão duvidando da história oficial. Então eu estou fazendo minha própria enquete. Se você acredita na história oficial vote positivo. Se você não acredita, vote negativo. Obrigado por sua participação.

aos *trends* do microblog. Foi o que ocorreu, por exemplo, na dinâmica que levou a *hashtag* “#allendevive” aos *trending topics*. Este movimento se deu em função da falta de atenção dada pelos meios de comunicação ao aniversário de 38 anos do golpe militar que depôs o então presidente civil do Chile, Salvador Allende. Ao alcançar os *trending topics*, e valendo-se de outros produtos midiáticos como o vídeo no qual um chileno exilado lia uma carta aos cidadãos norte-americanos¹³⁴, manifestações como estas puderam ser encontradas:

Figura 100 - Disputas de sentido em sequência de *tweets* com a *hashtag* #AllendeVive



Fonte: *Trending topics* Brasil.

Nessa sequência de três mensagens puderam ser identificados diferentes pontos de vista a respeito da mesma questão. No primeiro *tweet* o interagente questiona qual seria o motivo pelo qual um grande meio de comunicação brasileiro não havia mencionado o 11 de setembro chileno durante sua programação no dia 11 de setembro de 2011; o segundo comemora a emergência do tópico aos *trending topics* pelo movimento que caracterizou como “tuitasso” (sic), no qual o pronome pessoal “nosso” remete à sua participação de uma coletividade maior; já o último *tweet* revela um posicionamento que contradiz os demais, “para terminar” com a discussão.

Veem-se, assim, evidências que reforçam o fato de que as memórias coletivas não estão atreladas ao consenso, ou mesmo à pura legitimação de um ponto de vista acerca do acontecimento. É possível dizer que conflitos e cooperações acabam sendo também elementos importantes para essas manifestações, uma vez que colocam em evidência oposições e aproximações entre pontos de vista individuais e coletivos.

¹³⁴ Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=kLCf50PPAbg>. Acesso em: 10 de março de 2013.

Há, ainda, tanto uma intervenção da coletividade sobre o espaço quanto uma marca dele na constituição do grupo. Ou seja, quando inseridos em um determinado contexto, o grupo molda-o à sua imagem, mas ao mesmo tempo se dobra e se adapta a “coisas materiais” que a ele resistem (HALBWACHS, 2006, p. 159). Dessa forma, o acontecimento pode ser representado de modos bastante distintos, dependendo do ambiente no qual são atualizados – tanto no instante de sua ocorrência quanto no processo de elaboração de suas memórias. Essa não é uma especificidade dos ambientes digitais de comunicação, mas neles percebe-se uma potencialização destes confrontos de opiniões, de modo que cada coletividade se manifesta em relação ao acontecimento a sua maneira. Além disso, pode traduzi-lo através de sua linguagem, interpretando-o, e atribuindo-lhe diferentes sentidos. Outro fator atrelado a esse processo é o espaço ao qual se vincula o grupo, uma vez que também ele atua na representação que se constitui em relação ao acontecimento. Isso porque “nosso ambiente material traz ao mesmo tempo a nossa marca e a dos outros” (ibidem, p. 157), ou seja, está fortemente ligado à identidade do grupo que se manifesta.

Pode-se evidenciar, ainda, que as críticas postas por Baudrillard e outros autores acerca da negação do próprio acontecimento – em função da profusão de suas representações – encontra ecos no momento das celebrações de sua primeira década. Isso porque, muitas dessas imagens (fotos e vídeos) são hoje recuperadas e atualizadas, com o suporte de sites de redes sociais e outros artifícios, para a produção de sentidos diversos em um novo contexto temporal.

O estudo sobre as interações que embasam as memórias coletivas estão ligadas, como afirmam Fine e Beim (2007, p. 4), ao modo “como os indivíduos dependem de formas concretizadas de memória coletiva para negociar uns com os outros”. Veja-se, assim, no próximo ponto, a importância de atentar às linguagens e dados materiais nos quais se desenvolvem as práticas memoriais aqui analisadas.

7.2.4 Atualização se dá a partir de artifícios materiais e linguagens

A análise das coocorrências entre os códigos que se referiam às “potencialidades do meio” relativamente às demais categorias, que descrevem as manifestações das memórias coletivas, revelou semelhanças e diferenças entre os contextos abordados. Pode-se verificar, no entanto, que a máxima de que “toda memória coletiva está sempre ancorada no suporte de um grupo

delimitado no tempo e no espaço” (HALBWACHS, 2006, p. 106) é extensível aos ambientes analisados.

Com base nas Tabelas 7 e 9, pode-se dizer que os recursos específicos de cada meio, principalmente aqueles ligados a práticas interacionais – como o sistema de valoração nos especiais multimídia e a utilização da ferramenta de “*retweet*” no microblog – foram os mais intensamente presentes nas manifestações memoriais presentes na amostra. Esses são indícios de que as interfaces são exploradas pelos interagentes em cada um dos contextos, inclusive para sua apropriação memorial, como visto na Figura 99.

A partir de Flusser (2007) foi possível afirmar que comunicação e memória estão amplamente baseadas em artifícios, descobertas, ferramentas e instrumentos. Através da linguagem e dos artefatos os atores sociais posicionam-se nas cenas da vida cotidiana e interagem com os demais protagonistas. Assim, o estabelecimento de padrões comunicacionais, bem como das linguagens exploradas pelos diversos grupos que se engajam nos processos memoriais, vão estabelecendo os limites de suas manifestações. Para Rodrigues,

[...] a linguagem [...] constitui uma modalidade específica da experiência, a do mundo de mediatização simbólica, com uma espessura material própria, uma espacialidade e uma temporalidade de natureza simbólica, nas quais tanto o locutor como o(s) alocutário(s) são constituídos enquanto sujeitos de trocas simbólicas. (RODRIGUES, 2000, p. 7)

As diferentes linguagens tecnológicas trazem diversos aspectos para as manifestações memoriais, sejam pelas deixas simbólicas que mobilizam ou pela capacidade de preservar traços, sempre incompletos, do passado. No entanto, todas estão fundamentalmente ligadas a questões culturais – convenções, tipificações, domínio dos quadros de referências, como afirmava Schutz (1979) – mas também cognitivas, através das interações e marcas linguísticas deixadas pelos interagentes. Essa noção é fundamental para compreensão das manifestações observadas durante o trabalho empírico, uma vez que não é possível acessar “as memórias coletivas”, e sim seus traços e características a partir das manifestações dos atores sociais. E, neste momento, retoma-se o papel dos artefatos, uma vez que suas restrições e potencialidades comunicativas atuam também no conteúdo que emerge das dinâmicas memoriais.

A seguir serão apontados alguns dos elementos que permitem verificar, nas materialidades e nas linguagens engendradas pelos ambientes analisados, formas de pensar as memórias coletivas. Ou seja, acredita-se que “uma nova maneira de ordenar informações, de rearranjar as informações, produz-se [a partir de] novas formas de gerar mensagens, de transmiti-las e de

memorizá-las” (PEREIRA, 2011, p. 83). Ainda que muitos aspectos expressivos não sofram alterações no modo como se conectam às práticas memoriais, percebe-se que as potencialidades da comunicação mediada por computador ampliam e limitam seus contornos e visibilidades.

7.3 POTENCIALIDADES DA COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR PARA AS MANIFESTAÇÕES DE MEMÓRIAS COLETIVAS

O tópico anterior foi desenvolvido com o objetivo de evidenciar a relação entre o conceito de memórias coletivas defendido nesta pesquisa e a comunicação mediada por computador. Neste momento será dado um passo adiante. Serão apresentados alguns pontos identificados, durante a aproximação da pesquisa empírica e de teorias estudadas, que sintetizam as principais potencialidades que a comunicação digital traz para o tema das memórias coletivas.

Os pontos desenvolvidos são: a “sincronicidade e assincronicidade das interações”, que caracteriza a possibilidade de contínua atualização das memórias coletivamente, não focada apenas ao momento da celebração; a “cultura respondente”, que compreende o fato de que as manifestações memoriais podem ser observadas mais a partir da perspectiva da elaboração de narrativas do que do seu “registro” propriamente; e finalmente a possibilidade de “visualizar os dados” que revelam as dimensões coletivas e convenções que circundam as manifestações das memórias coletivas.

7.3.1 Sincronicidade e assincronicidade das interações

É importante atentar para o fato de que os interagentes podem atuar no processo de elaboração das memórias coletivas acerca do acontecimento, tanto de forma síncrona quanto assíncrona. A primeira ocorre quando a conversação se estabelece diretamente, sem intervalos de tempo que distanciem as trocas. Já a assíncrona estabelece espaços de tempo entre uma interação e outra. No conjunto de manifestações analisado, ambas as formas podem ser observadas, no entanto há uma recorrência de interações assíncronas de forma proeminente. Elas guardam um processo inferencial marcante, a partir do qual o observador interpreta a situação social, e depende em grande medida da familiaridade que estabelece com os códigos e sistemas comunicacionais utilizados pela coletividade (HALBWACHS, 2006, p. 193). Ou seja, as conversações, disputas de sentido e a exposição de opiniões e sentimentos

relativamente ao acontecimento se dão geralmente entre indivíduos comuns, que se relacionam com um distanciamento temporal e espacial. Em alguns casos essa característica faz com que as interações sejam reativas – valorações de comentários, respostas que talvez não sejam lidas pelos autores do comentário original, *retweets*, etc. – e não mútuas, com *feedbacks* constantes.

É certo que a limitação de sincronidade das interações também está amplamente ligada às características dos ambientes. Isso porque no Twitter e nos especiais multimídia não há uma forma de saber quais interagentes estão efetivamente presentes (on-line), em um determinado momento. Assim, percebe-se que quanto maior o engajamento relacionado ao processo de disputa de sentidos envolvidos na interação, maior a probabilidade de perdurarem as interações e de haverem novas manifestações. Nos especiais multimídia, nos quais a estruturas da *timeline* é fixa e hierarquizada de forma cronológica, essa característica é ainda mais perceptível. Esse engajamento pode ser visto a partir da recorrência das interações de um mesmo interagente, na participação e na mobilização de seus pares, ou na exposição de sua opinião. Ao longo das observações foi possível perceber, em cada um dos ambientes, pelo menos dois indivíduos bastante ativos, que retornavam ao ambiente com frequência e que se envolviam em campanhas, correntes, discussões e conversações.

Os objetos que fazem parte do corpus desta pesquisa suportam tanto relações sociais diretas quanto indiretas. Isso porque quando os atores sociais interagem diretamente – através da valoração, conversação e expressão dos pontos de vista acerca do acontecimento –, ou indiretamente – através da observação das interações presentes –, acabam por se integrar às percepções individuais. Essa consideração vai ao encontro do que Schutz (1979, p. 216-217) fala sobre relações sociais diretas e indiretas. Essas podem ocorrer em diferentes níveis de abstração do “outro”, indo desde as “interações face-a-face” até os artefatos de qualquer tipo que carregam testemunhos do contexto de significado subjetivo de pessoas desconhecidas.

7.3.2 Cultura respondente

Assim como exposto por Casalegno (2006), o ecossistema no qual se atualizam as memórias coletivas sobre os atentados de 11 de setembro de 2001 está envolto por situações de caráter respondente. Isso quer dizer que as interações se sobrepõem ao registro da memória, no sentido documental do conceito. Assim, a mania memorial (DOSS, 2012), o medo do esquecimento (HUYSSSEN, 2000) e sua própria negação encontram maneiras vinculadas às narrativas e relatos orais. Explica-se: apesar de grande parte dos conteúdos

analisados serem essencialmente textuais, eles guardam o caráter oral da efemeridade, inconstância e da mutabilidade. A busca por uma *hashtag* específica no Twitter, por exemplo, pode trazer uma série de pontos de vista com os quais se encontra determinada identificação. No entanto, ao realizar a mesma busca, horas depois, torna-se quase impossível recuperar o contexto inicialmente encontrado. Apesar de registrada, muitas vezes a recuperação das mensagens e a consequente interação que se poderia estabelecer com elas se esvai. Assim, por mais que os meios digitais sejam potencializadores do registro e da recuperação de conteúdos de caráter memorial, há fatores que relativizam sua capacidade. Alguns são derivados das dinâmicas sociais que neles ocorrem, como o grande volume de mensagens registradas a cada segundo, e a obsolescência dos ambientes como, por exemplo, quando um especial multimídia deixa de ser acessado e atualizado. Lugares de memória (NORA, 1993) físicos, como os museus, memoriais e monumentos se integram de outra forma ao cotidiano da sociedade e desempenham um papel mais aderente às políticas patrimoniais (GUILLAUME, 2003) contemporâneas.

É preciso reconhecer, portanto, a existência de artifícios que permitem o estabelecimento de discussões, questionamentos e conversações efetivamente faz parte das manifestações memoriais. Grande parte das manifestações analisadas está calcada na expressão de emoções, ideias ou apenas da indicação de que o interagente participa da celebração. No entanto, essas práticas contribuem sobremaneira para o compartilhamento e o acesso a narrativas e experiências, às quais dificilmente se teria acesso. Considerando-se que as manifestações das memórias coletivas raramente têm a intenção de produzir consensos, a argumentação e defesa dos diferentes pontos de vista, acabam enriquecendo as interações.

Assim, com a cultura respondente (CASALEGNO, 2006) emergem também práticas interacionais marcadas pela oralidade nos textos, que trazem uma revalorização da cultura oral pela nova história (PRINS, 1992). Dessa forma, fica evidente que as manifestações das memórias coletivas, no caso e ambientes analisados, também apresentam traços muitas vezes contraditórios e dicotômicos, verificáveis principalmente nos assuntos abordados (Tabela 5). Assim, é possível destacar empiricamente estas características, notadamente marcadas pela oralidade, como valorizava Heródoto: a imaginação e o não comprometimento das memórias com a “verdade”.

7.3.3 Visualização de dados

Um último aspecto a ser apontado como constituinte da forma como as memórias coletivas são manifestadas a partir da comunicação mediada por computador refere-se à possibilidade de visualização de “dados”. Tanto o Twitter, através dos *trending topics*, quanto os especiais multimídia, a partir da possibilidade de identificação de quais comentários receberam respostas, ou como foram valorados, dão pistas para que os interagentes saibam “onde estão pisando”, “sobre o que poderão discutir”, “sobre o que poderão se contrapor ou criticar”, etc. Curiosamente, a primeira heurística proposta por Nielsen (1995), autor que reflete sobre a qualidade das interfaces a partir das quais os artefatos tecnológicos podem ser manipulados, é justamente a “visibilidade do sistema”.

Esse aspecto está intrinsecamente relacionado às manifestações memoriais observadas. A constante referência à “presença de determinado termo nos *trending topics*” (ver Tabela 5) ou ainda da quantidade de comentários valorados, positiva ou negativamente são indícios desse fato. Compreende-se, assim, mais uma característica que alerta para o fato de que os ambientes interacionais, suas funcionalidades expressivas e outros recursos interacionais, atuam no processo memorial articulando-se com as práticas culturais e cognitivas dos interagentes.

Percebe-se, dessa forma, que a relação entre memórias coletivas e a comunicação mediada por computador se dá em um processo de continuidades e descontinuidades. Os interagentes encontram potencialidades de engajamento e têm contato com diferentes perspectivas a respeito do acontecimento. Fomentar tais práticas é algo que faz parte da maneira de preservar, contar e manter viva a memória e a história do acontecimento no presente, não apenas a partir dos relatos oficiais e impositivos, mas sim alternativos e dialógicos.

Para Benjamin, como se viu, os meios de comunicação de massa, bem como a lógica informacional na era do capital industrial, passaram a limitar as possibilidades expressivas dos indivíduos. Isso, sobretudo, no que diz respeito às suas experiências. Acredita-se que o cenário analisado neste trabalho permite indicar que existem mudanças significativas em relação ao contexto relatado por Benjamin. A comunicação mediada por computador potencializa a identificação entre os interagentes, de modo que eles possam encontrar pares com opiniões semelhantes ou não, e que vejam o acontecimento a partir de uma ótica convergente. Essa identificação promove, por exemplo, a mobilização entre indivíduos que compartilham percepções. Esses “grupos” acabam por agir e se expressar através de certos

padrões, que reforçam e dão visibilidade às suas formas de narrar e demonstrar sua relação com o acontecimento. É o que ocorre, por exemplo, através da convenção de utilizar uma mesma *hashtag* (conforme Figura 81), ou de “avaliar positivamente” os comentários que tratam sobre o assunto “teorias da conspiração”, no portal Yahoo (ver Apêndice 2). Além disso, ainda que de forma limitada, as deixas simbólicas que os interagentes criam (como *emoticons* e outros elementos gráficos, ver Tabela 6) e disseminam nos ambientes analisados também contribuem para a expressão de experiências. Os sentimentos, a elaboração de críticas e a narração do acontecimento abarcam tanto o que ele representou quanto o modo como repercute até hoje, além das rupturas que ainda pode trazer no futuro.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O problema desta investigação parece ter encontrado algumas respostas, que auxiliam na análise do fenômeno exposto. Assim, as diferentes perspectivas e fatores empíricos abordados auxiliaram na tarefa de *perceber como se dão as memórias coletivas sobre o acontecimento de 11 de setembro de 2001, considerando-se as interações, os atores sociais envolvidos e suas expressões, os assuntos abordados e as potencialidades de ambientes digitais de comunicação.*

Primeiramente cabe reafirmar o caráter social das memórias coletivas que, através de estratégias naturais e artificiais, involuntárias e voluntárias, é reforçado e encontra potencialidades na comunicação mediada por computador. Ressalta-se a visibilidade, mobilização e identificação com conteúdos memoriais, bem como o suporte das interfaces à exposição de convenções e tipificações relativamente ao acontecimento. Esses aspectos permitem que seja manifestada a multiplicidade de pontos de vista que estão vinculados à atualização do acontecimento.

Assim, a heterogeneidade e pluralidade das manifestações, bem como as disputas de sentidos expressadas de diferentes maneiras, corroboram com o que foi visto em relação à impossibilidade de designar a memória como um cubo de cera, como propunha Platão. Ou seja, a memória não é o resultado de registros e inscrições, mas sim das respostas e das atualizações que os atores sociais dão ao acontecimento, de maneira expressiva, emocional, dialógica e conflituosa. Mas, como isso é possível, perguntaria o leigo? As memórias sobre o acontecimento não possuem uma verdade em si, aquela que está inscrita em discursos, livros oficiais e memoriais? Não, seria a resposta que esta investigação poderia propor. Conteúdos em vídeos, imagens e textos continuam circulando na internet e sendo interpretados e lidos de forma atualizada. Essas referências são constantes nos processos argumentativos que constituem as interações observadas. Confirma-se, então, que a memória não é processada da mesma forma que uma fotografia e seu congelamento pelo “flash”, concordando com o exposto a partir de Brown e Kulik (1977). Há sim uma sobreposição de interpretações sobre o acontecimento, que convergem e divergem e são atualizadas em um mesmo ambiente.

A impossibilidade de reificação das memórias coletivas foi outra premissa seguida nesta pesquisa, o que fica também claro considerando-se as multiplicidades das quais são compostas. Assim, elegeram-se as manifestações dos atores sociais envolvidos nos processos memoriais como aspectos que tangibilizam e permitem acessar de alguma forma o conteúdo das memórias coletivas. E essas manifestações difusas, objetivadas pelos interagentes

(humanos e não-humanos) que a partir delas se expressam, são as chaves para a verificação do panorama pesquisado.

Importa atentar também para o que se chamou de “contexto aberto” e “contexto proposto” dos ambientes, e como tais aspectos impactam na atualização das memórias. Defendeu-se que, por mais que existam estratégias que possibilitem que determinados assuntos sejam pautados no Twitter, esse ambiente não coloca institucionalmente nenhum tema para debate – exceto os *trending topics*, que emergem das manifestações dos próprios interagentes e são visibilizados pelo sistema do Twitter¹³⁵. Já os especiais multimídia oferecem um “contexto proposto”, de modo que há uma ambientação dos espaços de interação relativamente ao acontecimento, bem como perguntas postas pela própria instituição jornalística. O fato é que mesmo com essas propostas de temas e assuntos, as interações observadas nos comentários nem sempre os respeitam. A proposta do portal Yahoo (descrita no Quadro 3), por exemplo, era de que os interagentes relatassem o quanto haviam mudado desde os atentados. A observação da Tabela 5, a qual traz os assuntos abordados nesse ambiente, mostra que os temas não são coincidentes com essa proposta, sendo os mais intensamente tratados as “Teorias da conspiração” e “Críticas aos Estados Unidos”. Ao mesmo tempo, foi muito menos expressiva a evidenciação de “Relações com a memória” e de “Formas de expressão” nos comentários dos especiais multimídia. Essa característica pode sinalizar limitações desse ambiente quanto às possibilidades de manifestações das memórias coletivas.

A discussão realizada nesta pesquisa demonstra ainda como os ambientes comunicacionais e seus recursos são também elementos “supra-individuais”. Ou seja, os elementos presentes nas interfaces tanto dos especiais multimídia quanto do Twitter atribuem também sentidos ao processo memorial, e permitem a identificação de padrões expressivos e tipificações relativamente ao acontecimento.

Veem-se, assim, evidências que reforçam o fato de que as memórias coletivas não estão atreladas ao consenso, ou mesmo à pura legitimação de um ponto de vista acerca do acontecimento. É possível dizer inclusive que conflitos e cooperações acabam sendo importantes para essas manifestações, uma vez que colocam em evidência oposições e aproximações entre pontos de vista individuais e coletivos sobre o acontecimento atualizado. Dessa forma, o exercício de refletir sobre as manifestações das memórias coletivas está intrinsecamente relacionado à compreensão de como se dão as relações sociais no presente. Esse movimento redundava na possibilidade de retratar as memórias coletivas como algo “vivo,

¹³⁵ Há também a possibilidade de patrocínio de *trending topics*, de modo que um anunciante possa manter artificialmente um tópico de seu interesse na lista de assuntos mais abordados no microblog.

relacionado aos comportamentos e respostas de atores sociais que produzem sentidos” (FINE E BEIM, 2007, p. 5, tradução nossa)¹³⁶.

O estudo relatado nesta dissertação está focado em um momento bastante determinado da história, e concentra seus esforços em uma parcela da sociedade relativamente restrita. Esse fato, no entanto, não diminui sua relevância. Ao contrário, lançam-se bases para a identificação de pontos que possam ser matéria para a elaboração de estudos futuros. Estes, por sua vez, poderão propor novas reflexões sobre outros acontecimentos e fenômenos.

Nesse sentido, poder-se-ia pensar na condução de investigações que identificassem as relações entre a participação dos atores sociais em discussões on-line e seus desdobramentos no espaço público off-line, como a pesquisa conduzida por Dutta-Bergman (2006) em relação à situação de crise nos EUA após os atentados, que envolveu a participação dos atores sociais em comunidades on-line e off-line. No estudo de Dutta-Bergman, por exemplo, percebeu-se que a “tecnologia pode oferecer a infraestrutura para a construção de comunidades, e comunidades virtuais têm o potencial de reforçar as comunidades off-line, e vice versa.”. O mesmo poderia ser afirmado relativamente a outros acontecimentos?

Outra sugestão, ainda, seria a realização de estudos focados na análise dos hiperlinks encontrados tanto nos comentários de especiais multimídia quanto nos *tweets*, com vistas a compreender se estes remetem a informações sobre o presente ou sobre o acontecimento no período de sua ocorrência. A evidenciação dessa diferença poderia, por exemplo, trazer informações importantes a respeito do modo como as *flashbulb memories* continuam a ser atualizadas no presente. Ou, ainda através dessas análises, identificar a articulação entre atores vinculados a instituições e aqueles que se apropriam de tais conteúdos para expressar suas memórias. Muitos outros desdobramentos ainda seriam possíveis, considerando-se as leituras a que se prestam os conteúdos coletados.

Conclui-se este relato, então, com a certeza de que as manifestações das memórias coletivas merecem um olhar crítico e atento. Destaca-se, nesse sentido, sua ocorrência em interações com e através dos meios digitais de comunicação. A utilização do conceito de memórias coletivas, no plural, seus desdobramentos teóricos e metodológicos, é também uma das propostas deixadas por essa pesquisa. Essa estratégia permitiu que a plasticidade e a heterogeneidade dessas dinâmicas ficassem expostas, incorrendo na compreensão sobre os contornos do próprio acontecimento.

¹³⁶ Tradução da autora para: “Collective memory is a living concept, linked to the behaviors and responses of social actors who generate meanings” (FINE E BEIM, 2007, p. 5).

9 REFERÊNCIAS

- ABRÊU, E. S. A. WALTER BENJAMIN E O TEMPO DA GRANDE INDÚSTRIA. **Diálogos**, n. 2, 1998. Disponível em: < www.dhi.uem.br/publicacoesdhi/dialogos/volume01/vol02_atg2.htm >.
- AGOSTINHO, S. **Confissões**. Petrópolis: Vozes, 2013.
- ALLAN, S. Reweaving the Internet: online news of September 11. In: ZELIZER, B. e ALLAN, S. (Ed.). **Journalism after september 11**. Nova York: Routledge, 2002.
- ALSINA, M. R. **A construção da notícia**. Petrópolis: Vozes, 2009.
- ÁLVARES, C. O 11 DE SETEMBRO COMO MEGA-ACONTECIMENTO: UM DESAFIO À GLOBALIZAÇÃO. **Caleidoscópio**, n. 5-6, 2005. Disponível em: < <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/caleidoscopio/article/view/2242> >.
- ANDERSON, C. **A cauda longa: do mercado de massa para o mercado de nincho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- ANTOUN, H.; MALINI, F. ONTOLOGIA DA LIBERDADE NA REDE: as multi-mídias e os dilemas da narrativa coletiva dos acontecimentos. XIX Encontro da Compós. Rio de Janeiro: Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação 2010
- AQUINO, M. C. Hipertexto 2.0, folksonomia e memória coletiva: Um estudo das tags na organização da web. **e-compós**, 2007. Disponível em: < http://www.compos.org.br/files/15ecompos09_MariaClaraAquino.pdf >.
- ARCHIVE, W. Yahoo! - News. 2001. Disponível em: < <http://leweb4.loc.gov/911/catalog/0546.html> >.
- ARDÈVOL, E. et al. Towards an ethnography of new media practices: reflections through field experience. ECREA. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya 2008
- ASHURI, T. (Web)sites of memory and the rise of moral mnemonic agents. **New Media & Society**, v. 14, n. 441, 2011. Disponível em: < <http://nms.sagepub.com/content/early/2011/08/27/1461444811419636.abstract> >.
- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, n. 10/11, 2009. Disponível em: < <http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/viewFile/194/294> >.
- BAMETT, E.; CASPER, M. A Definition of "Social Environment". **American Journal of Public Health**, v. 91, n. 3, 2001. Disponível em: < <http://search.ebscohost.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=s3h&AN=4147491&lang=pt-br&site=ehost-live> >.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARTLETT, F. **Remembering: A Study in Experimental and Social Psychology**. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.

BAUDRILLARD, J. The Spirit of Terrorism. **Le Monde**, november 2 2001. Disponível em: < <http://www.egs.edu/faculty/jean-baudrillard/articles/the-spirit-of-terrorism/> >.

BEIM, A. The Collective Aspects of Collective Memory. **Symbolic Interaction**, v. 30, n. 1, 2007. Disponível em: < <http://www.uwo.ca/theory/Course%20Descriptions/Aaron%20Beim.pdf> >.

BENETTI, M. O jornalismo como acontecimento VII Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo USP: SBPJor 2009 Disponível em: < http://sbpjour.kamotini.kinghost.net/sbpjour/admjour/arquivos/marcia_benetti.pdf >.

BENJAMIN, W. **Obras Escolhidas I - O narrador: Considerações sobre a obra de Nikolai Leskov**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1996.

BERGER, C.; TAVARES, F. M. B. Tipologias do acontecimento jornalístico VII Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo USP 2009 Disponível em: < http://sbpjour.kamotini.kinghost.net/sbpjour/admjour/arquivos/christa_berger.pdf >.

BERGSON, H. **Matéria e memória : ensaio sobre a relação do corpo com o espírito**. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

BERGSON, H. **Memória e Vida**. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

BITTENCOURT, D., Vale Mais, 2011. São Leopoldo. TV Unisinos. Disponível em: < <http://www.youtube.com/watch?v=8zxh6UJHFpo> >.

BLOCH, M. **APOLOGIA DA HISTORIA OU O OFICIO DE HISTORIADOR**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BOLLMER, G. D. Virtuality in systems of memory: Toward an ontology of collective memory, ritual, and the technology. **Memory Studies**, 2011.

BORGES, J. L. Funes, o memorioso. In: (Ed.). **Ficções**. São Paulo: Companhia das Letras, 2007. p.p. 99 - 108.

BOSI, E. **Memória e sociedade: lembranças dos velhos**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

BOYD, D. Social network sites as networked publics: affordances, dynamics and implications. In: PAPACHARISSI, Z. (Ed.). **A networked self: identity, community and culture on network sites**. New York: Routledge, 2011.

BOYD, D.; GOLDBERGER, S.; LOTAN, G. Tweet, Tweet, Retweet: Conversational Aspects of Retweeting on Twitter. HICSS-43. Kauai: IEEE 2010 Disponível em: < <http://www.danah.org/papers/TweetTweetRetweet.pdf> >. Acesso em: 20 de janeiro de 2013.

BROWN, R.; KULIK, J. Flashbulb Memories. **Cognition**, v. 5, 1977. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/00100277790018X> >.

BRUNS, A. **From Prosumer to Producer: Understanding user-led content creation**. New York: Peter Lang, 2008.

BURKE, P. **A escrita da história : novas perspectivas**. São Paulo: Ed. UNESP, 2006.

BUSH, V. As We May Think. **The Atlantic Online**, 1945. Disponível em: < <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/3881/> >.

CANAVILHAS, J. M. A Internet como Memória. **Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação**, 2004. Disponível em: < <http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-internet-como-memoria.pdf> >.

CANDAU, J. **Memória e identidade**. São Paulo: Contexto, 2011.

CAREY, J. W. American Journalism on, before, and after september 11. In: ZELIZER, B. e ALLAN, S. (Ed.). **Journalism after september 11**. Nova York: Routledge, 2002.

CASADEI, E. B. Os Novos Lugares de Memória na Internet As Práticas Representacionais do Passado em um Ambiente On-line. **Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação**, 2009. Disponível em: < http://www.bocc.ubi.pt/pag/Casadei_memoria_Internet.pdf >.

CASALEGNO, F. **Memória cotidiana: comunidade e comunicação na era das redes**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2006.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Terra e Paz, 2010.

CASTRO, F. F. D. A sociologia fenomenológica de Alfred Schutz. **Ciências Sociais**, v. 48, n. 1, 2012. Disponível em: < http://www.unisinos.br/revistas/index.php/ciencias_sociais/article/view/csu.2012.48.1.06/839 >.

CHARAUDEAU, P. Informação, emoção e imaginários: A propósito do 11 de Setembro de 2001. In: DAYAN, D. (Ed.). **O terror espetáculo: terrorismo e televisão**. Lisboa: Edições 70, 2009.

CHARAUDEAU, P. In: (Ed.). **O discurso das mídias**. São Paulo: Contexto, 2010.

CHOMSKY, N. A nova guerra contra o terror. **Estudos Avançados**, v. 16, n. 44, 2002. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40142002000100002&script=sci_arttext >.

CHOMSKY, N. **11 de setembro**. 8ª ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 2003a.

CHOMSKY, N. Mídia, terrorismo e (des)informação. CASALEGNO, F. Porto Alegre: Revista FAMECOS 2003b

CLARKE, M. The Online Brazilian Museu da Pessoa. In: GARDE-HANSEN, J.; HOSKINS, A., *et al* (Ed.). **Save as...Digital Memories**. New York: Plagrave Macmillan, 2009.

COMMELIN, P. **Mitologia Grega e Romana**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

CONNERTON, P. **How Societies Remember**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

DAMASIO, A. **Em busca de Espinosa: prazer e dor na ciência dos sentimentos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

DAYAN, D. **O terror espetáculo: terrorismo e televisão**. Lisboa: Edições 70, 2009.

DERRIDA, J. **Mal de arquivo: uma impressão freudiana**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2001.

DIJCK, J. V. **Mediated Memories in the Digital Age**. Standford: Standford University Press, 2007.

DIMAGGIO, P. CULTURE AND COGNITION. **Annual Review of Sociology**, v. 23, 1997. Disponível em: < http://cogweb.ucla.edu/Abstracts/DiMaggio_97.html >.

DODEBEI, V. **O SENTIDO E O SIGNIFICADO DE DOCUMENTO PARA A MEMÓRIA SOCIAL** 1997. (Phd). Escola de Comunicação, UFRJ, Rio de Janeiro.

DODEBEI, V.; GOUVEIA, I. Memória do futuro no ciberespaço : entre lembrar e esquecer. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 5, 2008. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out08/Art_02.htm >.

DOSS, E. **Memorial Mania: Public Feelings in America**. Chicago: The University of Chicago Press, 2012.

DURKHEIM, É. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

DUTTA-BERGMAN, M. J. Community Participation and Internet Use after September 11: Complementarity in Channel Consumption. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 2006. Disponível em: < <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue2/dutta-bergman.html> >.

FERRAZ, M. C. D. F. Tecnologias, memória e esquecimento: da modernidade à contemporaneidade. **Revista Famecos**, n. 27, 2005. Disponível em: < <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3322/2580> >.

FERRAZ, M. C. D. F. Cérebro, memória e esquecimento na era das teclas save/delete. XVII Encontro da Compós. São Paulo: E-Compós 2008

FERREIRA, J.; AMARAL, A. Memória eletrônica e desterritorialização. **Política & Sociedade**, v. 4, 2004. Disponível em: < <http://bit.ly/Q6iZDP> >.

FINE, G. A.; BEIM, A. Introduction: Interactionist Approaches to Collective Memory. **Symbolic Interaction**, v. 30, n. 1, 2007.

FLUSSER, V. **O mundo codificado: por uma filosofia do design e da comunicação**. São Paulo: Cosac Naify, 2007.

FOOT, K.; WARNICK, B.; SCHNEIDER, S. M. Web-based memorializing after September 11: Toward a conceptual framework. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 11, n. 1, 2005. Disponível em: < <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue1/foot.html> >.

FOOT, K. A.; SCHNEIDER, S. M. ONLINE STRUCTURE FOR CIVIC ENGAGEMENT IN THE SEPTEMBER 11 WEB SPHERE. **The Electronic Journal of Communication**, v. 14, n. 3, 2004. Disponível em: < <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/014/3/01435.html> >.

FOSTER, J. K. **Memória**. Porto Alegre: L&PM, 2011.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de Pesquisa para Internet**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2011.

G1. Entenda o caso Jean Charles de Menezes. **Mundo**, 2007. Disponível em: < <http://g1.globo.com/Noticias/Mundo/0,,MUL169468-5602,00.html> >.

GAGNEBIN, J. M. **Sete aulas sobre linguagem, memória e história**. 2. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GARDE-HANSEN, J.; HOSKINS, A.; READING, A. **Save as...Digital Memories**. New York: Plgrave Macmillan, 2009.

GOFF, J. L. **História e memória**. Campinas: Editora da Unicamp, 1990.

GUILLAUME, M. **A Política do Patrimônio**. Porto: Campo das Letras, 2003.

GUIMARÃES, M. J. Ironia: uma primeira abordagem. **Revista da Faculdade de Letras**, v. XVIII, 2001. Disponível em: < <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3047.pdf> >.

GULBRANDSEN, I. T.; JUST, S. N. The collaborative paradigm: towards an invitational and participatory concept of online communication. **Media, Culture & Society**, n. 33, 2011. Disponível em: < <http://mcs.sagepub.com/content/33/7/1095> >.

HALBWACHS, M. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2006.

HARVEY, D. **La condición de la posmodernidad: Investigación sobre los orígenes del cambio cultural**. Buenos Aires: Amorrortu editores S. A., 1998.

HOSKINS, A. The mediatization of memory. In: GARDE-HANSEN, J.; HOSKINS, A., *et al* (Ed.). **Save as...digital memories**. New York: Palgrave Macmillan, 2009.

HOUAISS, A. Verbetes "Artifício". Dicionário Houaiss da Língua portuguesa. Rio de Janeiro: Editora Objetiva: 308 p. 2004

HUTCHINS, E. Distributed Cognition. **IESBS Distributed Cognition**, 2000. Disponível em: < <http://files.meetup.com/410989/DistributedCognition.pdf> >.

HUYSSSEN, A. **Seduzidos pela Memória: arquitetura, monumentos e mídia**. Rio de Janeiro: Aeroplano Editora, 2000.

IZQUIERDO, I. **Questões sobre memória**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2009.

JENKINS, H. **A cultura da convergência**. São Paulo: Editora Aleph, 2008.

JOHNSON, M. K.; HASHTROUDI, S.; LINDSAY, D. S. Source monitoring. **Psychological Bulletin**, 1993. Disponível em: < http://memlab0.eng.yale.edu/PDFs/1993_Johnson_Hashtroudi_Lindsay_PsychBull.pdf >.

JOHNSON, S. **A cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

JOHNSON, S. **Emergência: a vida integrada de formigas, cérebros, cidades e softwares**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

JOSSO, M.-C. A transformação de si a partir da narração de histórias de vida. **Educação - PUCRS**, v. XXX, n. 3, 2007. Disponível em: < <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/viewFile/2741/2088> >.

KATZ, J. Net: Now Our Most Serious News Medium? . Slashdot 2001 Disponível em: < <http://slashdot.org/story/01/10/05/1643224/net-now-our-most-serious-news-medium> >. Acesso em: 15/06/2012.

KOMESU, F.; TENANI, L. CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONCEITO DE “INTERNETÊS” NOS ESTUDOS DA LINGUAGEM. **Linguagem em (Dis)curso**, v. 9, n. 3, 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ld/v9n3/10.pdf> >.

LATOURE, B. Networks, Societies, Spheres: Reflections of an Actor-Network Theorist **International Journal of Communication**, v. 5, 2011.

LEMOS, A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2002.

LEMOS, A. Ciberespaço e tecnologias móveis: Processos de Territorialização e Desterritorialização na Cibercultura. 15º Encontro Anual da COMPÓS. Bauru 2006 Disponível em: < <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/territorio.pdf> >.

LEMOS, A. VOCÊ ESTÁ AQUI! Mídia locativa e teorias “Materialidades da Comunicação e “Ator-Rede”. . XIX Encontro da Compós. Rio de Janeiro 2010 Disponível em: < http://compos.com.puc-rio.br/media/gt4_andre_lemos.pdf >. Acesso em: 18 de junho de 2012.

LESSA, A. C.; MEIRA, F. A. O Brasil e os atentados de 11 de setembro de 2001. **Rev. Bras. Polít. Int**, v. 44, n. 2, 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbpi/v44n2/a03v44n2.pdf> >.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva : por uma antropologia do ciberespaço**. 7 ed. São Paulo: Loyola, 2007.

LONGHI, R. Os nomes das coisas: em busca do especial multimídia. **Estudos em Comunicação**, v. 2, n. 7, 2010. Disponível em: < <http://www.ec.ubi.pt/ec/07/vol2/longhi.pdf> >.

LOPES, L. C. Artefatos de memória e representações nas mídias. **Ciberlegenda**, n. 7, 2002. Disponível em: < <http://bit.ly/RR9Vln> >.

LYON, D. 11 de setembro: sinóptico e escopofilia, observando e sendo observado. In: BRUNO, F.;KANASHIRO, M., *et al* (Ed.). **Vigilância e visibilidade: espaço, tecnologia e identificação**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

MALINI, F. Por uma Genealogia da Blogosfera: considerações históricas (1997 a 2001). **Lugar Comum**, n. 23-24, 2009. Disponível em: < <http://www.cp2.g12.br/ojs/index.php/lcvt/article/view/35> >.

MARIANI, B. Imprensa, produção de sentidos e ética. In: RIBEIRO, A. P. G. e FERREIRA, L. M. A. (Ed.). **Mídia e Memória: a produção de sentidos nos meios de comunicação**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007.

MARTINS, R. A. F. A aporética da temporalidade em Santo Agostinho e Paul Ricoeur. **R. Ciências Humanas**, v. 11, n. 17, 2010. Disponível em: < http://www.sicoda.fw.uri.br/revistas/artigos/1_14_136.pdf >.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1996.

MEIHY, J. C. S. B. **11 de setembro de 2001: A queda das Torres Gêmeas de Nova York**. São Paulo: Editora Nacional, 2005.

MENEZES, R. G. Soft power, o brilho da espada: o Brasil e a ordem internacional pós 11 de setembro. **Mediações**, v. 16, n. 2, 2011. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/11108/9828> >.

MILLER, R. From Niche Site to News Portal: How Slashdot survived the attack. **Online Journalism Review**, 2001. Disponível em: < <http://www.ojr.org/ojr/workplace/1015016724.php> >.

MONTEIRO, S. D.; CARELLI, A. E. CIBERESPAÇO, MEMÓRIA E ESQUECIMENTO. VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Salvador 2007 Disponível em: < <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1--104.pdf> >.

- MURAKAMI, K. Time for Memory: Beyond Spatial Metaphors? **Culture & Psychology**, v. 18, n. 1, 2012. Disponível em: < <http://cap.sagepub.com/content/18/1/3> >.
- MURRAY, T. J. M. Personal Time: The Patient's Experience. **Annals of Internal Medicine**, v. 132, n. 1, 2000.
- NAIDU, S.; JÄRVELÄ, S. Analyzing CMC content for what? **Computer and Education**, v. 46, 2006.
- NAPOLI, P. M. Revisiting 'mass communication' and the 'work' of the audience in the new media environment. **The Donald McGannon Communication Research Center**, 2008. Disponível em: < <http://www.fordham.edu/images/undergraduate/communications/revisiting%20mass%20communication.pdf> >.
- NIELSEN, J. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. 1995. Disponível em: < <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> >.
- NORA, P. Between memory and history: Les Liex de Mémoire. **Representations**, v. 26, 1989. Disponível em: < <http://www.history.ucsb.edu/faculty/marcuse/classes/201/articles/89NoraLieuxIntroRepresentations.pdf> >.
- NORA, P. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História**, n. 10, 1993.
- NORMAN, D. **Memory and attention : an introduction to human information processing**. New York: Wiley, 1976.
- NORMAN, D. Distributed cognition. In: (Ed.). **Things that make us smart**. New York: Basic Books, 1993.
- NORMAN, D. A. Affordance, Conventions and Design. **ACM Interactions Magazine**, p. 38 - 42, 1999.
- PALACIOS, M. Jornalismo Online, Informação e Memória: Apontamentos para debate 2002. Disponível em: < http://www.facom.ufba.br/jol/pdf/2002_palacios_informacaomemoria.pdf >.
- PALACIOS, M. Ruptura, continuidade e potencialização no jornalismo online: o lugar da memória. In: MACHADO, E. e PALACIOS, M. (Ed.). **Modelos de jornalismo digital**. Salvador: Editora Calandra, 2003.
- PALACIOS, M. Convergência e memória: jornalismo, contexto e história. **MATRIZES**, n. 1, 2010. Disponível em: < <http://www.matrizes.usp.br/ojs/index.php/matrizes/article/view/157> >.
- PALACIOS, M. Marginália, 'Zeitgeist' e memória do tempo presente: os comentários de leitores no ciberjornalismo. **BRAZILIAN JOURNALISM RESEARCH**, v. 8, n. 1, 2012. Disponível em: < bjr.sbpjor.org.br/bjr/article/download/391/366 >.

PARKS, M. R. Social Network Sites as Virtual Communities. In: PAPACHARISSI, Z. (Ed.). **A networked self: identity, community and culture on network sites**. New York: Routledge, 2011.

PEREIRA, M. D. A. Saber do tempo: tradição, experiência e narração em Walter Benjamin. **Educação e Realidade**, v. 31, n. 2, 2006. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/viewFile/6845/4116> >.

PEREIRA, V. A. **Estendendo McLuhan: da Aldeia à Teia Global**. Porto Alegre Sulina, 2011.

POLLAK, M. Memória, Esquecimento, Silêncio. **Estudos Histórcos**, v. 2, n. 3, 1989. Disponível em: < <http://bit.ly/J9PtYm> >.

POLLAK, M. Memória e Identidade Social. **Estudos Histórico**, v. 5, n. 10, 1992.

PRIMO, A. Quão interativo é o hipertexto? Da interface potencial à escrita coletiva. **Revista Fronteiras**, v. 5, n. 2, 2003. Disponível em: < <http://bit.ly/8Y3OMx> >. Acesso em: 20 de junho de 2012.

PRIMO, A. Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. XIV Compós. Niteroi 2005a Disponível em: < <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/conflito.pdf> >.

PRIMO, A. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. **404nOtF04nd**, n. 45, 2005b. Disponível em: < http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/enfoques_desfoques.pdf >.

PRIMO, A. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura e cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007a.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **e-compós**, v. 9, 2007b.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: ANTOUN, H. (Ed.). **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008.

PRIMO, A. O QUE HÁ DE SOCIAL NAS MÍDIAS SOCIAIS? REFLEXÕES A PARTIR DA TEORIA ATOR-REDE. **CONTEMPORANEA**, v. 10, n. 3, 2012. Disponível em: < <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/viewArticle/6800> >.

PRIMO, A.; RECUERO, R. D. C.; ARAÚJO, R. M. D. Co-Links: Proposta de uma nova tecnologia para a escrita coletiva de links multidirecionais. **Revista Fronteiras**, v. VI, n. 1, 2004.

PRINS, G. História oral. In: BURKE, P. (Ed.). **A escrita da história: novas perspectivas** São Paulo: Editora da UNESP, 1992.

RAINIE, L. **How Americans Used the Internet After the Terror Attack**. Pew Internet & American Life Project. Washington D.C. 2001 Disponível em: < http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2001/PIP_Terror_Report.pdf.pdf >.

REBELO, J. Os acontecimentos mediáticos como actos de palavra **Revista Científica de Información y Comunicación**, n. 3, 2006. Disponível em: < <http://institucional.us.es/revistas/comunicacion/3/art2.pdf> >.

RECUERO, R. MEMES E DINÂMICAS SOCIAIS EM WEBLOGS: informação, capital social e interação em redes sociais na Internet. **InTexto**, v. 2, n. 32, 2006. Disponível em: < <http://seer.ufg.br/intexto/article/view/4265/4427> >.

RECUERO, R. Redes Sociais na Internet, Difusão de Informação e Jornalismo: Elementos para discussão. In: SOSTER, D. D. A. e FIRMINO, F. (Ed.). **Metamorfoses jornalísticas 2: a reconfiguração da forma**. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2009.

RECUERO, R. Analisando a rede #SMBR1995. Social Media 2011 Disponível em: < http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/analizando_a_rede_smb1995.html >.

RECUERO, R. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

RECUERO, R.; ARAÚJO, R. M. D. Strategies and Motivations Behind Artificial Trending Topics in Twitter. IADIS International Conference WWW/Internet. Madrid: Proceedings of IADIS International Conference WWW/Internet. 1 2012

RIBEIRO, A. P. G.; FERREIRA, L. M. A. **Mídia e memória: a produção de sentidos nos meios de comunicação**. Rio de Janeiro: Maud X, 2007.

RICOEUR, P. **Tempo e narrativa: Tomo I**. Campinas: Papyrus, 1994.

RICOEUR, P. **A memória, a história, o esquecimento**. Campinas: Editora da Unicamp, 2007.

RODRIGUES, A. D. COMUNICAÇÃO E EXPERIÊNCIA IX Compós. Porto Alegre 2000 Disponível em: < http://compos.org.br/data/biblioteca_1406.pdf >.

RODRIGUES, G. M. Memória e esquecimento ou solidão informacional do homem contemporâneo: a metáfora do filme Amnésia. **Em Questão**, v. 11, n. 1, 2005. Disponível em: < <http://revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3689/3477> >.

ROSARIO, C. C. D. O LUGAR MÍTICO DA MEMÓRIA. **Morpheus - Revista Eletrônica em Ciências Humanas**, v. 1, n. 1, 2002. Disponível em: < <http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero01-2000/claudiarosario.htm> >.

SALAVERRÍA, R. Aproximación al concepto de multimedia desde los planos comunicativo e instrumental. **Estudios sobre el Mensaje Periodístico**, 2001. Disponível em: < http://web.archive.org/web/20081102200743/http://www.ucm.es/info/emp/Numer_07/7-5-Inve/7-5-13.htm >.

SANTOS, M. S. D. SOBRE A AUTONOMIA DAS NOVAS IDENTIDADES COLETIVAS: alguns problemas teóricos. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 13, n. 38, 1998. Disponível em: < <http://bit.ly/XokYFK> >.

SANTOS, M. S. D. **Memória Coletiva e Teoria Social**. São Paulo: Annablume, 2003.

SCHUTZ, A. **Fenomenologia e Relações Sociais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

SHAH, N. Playblog: Pornography, Performance, and Cyberspace. Bangalore 2008 Disponível em: < <http://cis-india.org/publications/cis/nishant/playblog%20performance%20pornography%20cyberspace.pdf/view> >.

SHIRKY, C. **A cultura da participação**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

SILVA, H. R. D. “Rememoração”/comemoração: as utilizações sociais da memória. **Revista Brasileira de História**, v. 22, n. 44, 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/%0D/rbh/v22n44/14006.pdf> >.

SILVA, J. M. D. O 11 de Setembro não aconteceu. **Verso e Reverso**, n. 37, 2003. Disponível em: < <http://www.unisinos.br/diversos/revistas/versoereverso/index.php?e=1&s=9&a=5> >.

SILVA, S. **Teorias da Conspiração: Sedução e Resistência a partir da Literacia Mediática**. 2010. (Mestrado). Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Universidade do Porto, Porto. Disponível em: < <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/55681> >.

SMITH, C. P. Content Analysis e Context Analysis. In: REIS, H. T. e JUDD, C. M. (Ed.). **Methods in Social and Personality Psychology**. Cambridge: Cambridge University Press 2000. Disponível em: < <https://faculty.fuqua.duke.edu/~jglynch/Ba591/Session02/Smith%202000%20Handbook%20Content%20Analysis.pdf> >.

SMOLKA, A. L. B. A memória em questão: uma perspectiva histórico-cultural. **Educação & Sociedade**, n. 71, 2000. Disponível em: < <http://bit.ly/VkSaf8> >.

SODRÉ, M. **A Narração do Fato: Notas para uma teoria do acontecimento**. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

SOUZA, W. E. R. D.; CRIPPA, G. LIMITES E CONTRIBUIÇÕES DA HISTÓRIA ORAL: A MEMÓRIA E A HISTÓRIA NAS INTERSEÇÕES ENTRE O INDIVIDUAL E O COLETIVO. **saeculum - REVISTA DE HISTÓRIA**, n. 23, 2010. Disponível em: < http://www.cchla.ufpb.br/saeculum/saeculum23_dos06_souza-crippa.pdf >.

SUGAHARA, T. Y. L. **TERRORISMO E INSEGURANÇA NO MUNDO PÓS 11 DE SETEMBRO**. 2008. (Mestrado). Programa San Tiago Dantas de Pós-Graduação em Relações Internacionais - UNESP / UNICAMP / PUC-SP, UNESP, São Paulo. Disponível em: < <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp045381.pdf> >.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis - RJ: Vozes, 1998.

VENGOA, H. F. EL ATAQUE A LAS TORRES Y EL DRAMÁTICO INICIO DEL SIGLO XXI. **Colombia Internacional**, n. 52, 2001. Disponível em: < http://colombiainternacional.uniandes.edu.co/datos/pdf/descargar.php?f=../data/Col_Int_No.52/02_Rev_52.pdf >.

WEBER, C. T. **Formatos hipermidiáticos e redes sociais: apropriações em três webjornais de referência**. 2011. (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Jornalismo, UFSC, Florianópolis. Disponível em: < <http://pt.scribd.com/doc/81212457/Formatos-Hipermidiaticos-Webjornalisticos-BU> >.

YATES, F. A. **The Art of Memory**. Chicago: The University of Chicago Press, 1966. Disponível em: < <http://studyplace.ccnmtl.columbia.edu/w/images/9/9c/Yates-1966-Art-of-Memory-excerpt.pdf> >. Disponível em: < <http://studyplace.ccnmtl.columbia.edu/w/images/9/9c/Yates-1966-Art-of-Memory-excerpt.pdf> >.

ZAGO, G. Apropriações jornalísticas do Twitter: a criação de mashups. **Mediação**, v. 9, n. 9, 2009. Disponível em: < <http://bit.ly/O7UKrI> >. Acesso em: 18 de maio de 2012.

ZAGO, G. D. S. Meme no Twitter? Ius communicatio: comunicação e novas tecnologias. Pelotas 2007 Disponível em: < http://www.gabrielazago.com/2007/09/meme_no_twitter/ >.

ZAGO, G. D. S. A Experiência do Acontecimento Jornalístico no Twitter a partir de sua Recirculação. 9º. Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo - SBPJor. ECO - Universidade Federal do Rio de Janeiro 2011a

ZAGO, G. D. S. **Recirculação jornalística no Twitter: filtro e comentário de notícias por interagentes como uma forma de potencialização da circulação**. 2011b. (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação, UFRGS, Porto Alegre. Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/28921> >.

ZAGO, G. D. S.; MIGOWSKI, A. L. A construção da memória coletiva através das apropriações no especial multimídia #memorial1109. XI Congresso Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación. Montevideo 2012 Disponível em: < http://alaic2012.comunicacion.edu.uy/sites/default/files/gil_desilva_gabriela.pdf >.

ZELIZER, B.; ALLAN, S. **Journalism After September 11**. London: Routledge, 2002.

ZIZEK, S. **Bem vindo ao deserto do real!: ensaios sobre o 11 de setembro e datas relacionadas**. São Paulo: Boitempo, 2003.

10 APÊNDICES

Apêndice 1 - Ambientes monitorados no estudo exploratório.

Site	URL	Critério de Seleção
Portais e Jornais		
Uol	http://uol.com.br	1º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
Globo.com	http://g1.globo.com/	2º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
Terra	http://terra.com.br	3º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
iG	http://www.ig.com.br/	4º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
Abril	http://www.abril.com.br/	5º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
r7.com	http://r7.com	6º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
Estadão	http://www.estadao.com.br/	7º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
ClicRBS	http://www.clicrbs.com.br/rs/	8º Portal mais acessado no Brasil de acordo com Alexa.
Folha de São Paulo	http://www.folha.uol.com.br/	Representatividade no país
ZH	http://zerohora.clicrbs.com.br/zerohora/jsp/default.jsp?uf=1&local=1&section=capa_online	Representatividade na região
Correio do Povo	http://www.correiodopovo.com.br/	Representatividade na região
Diário Gaúcho	http://www.clicrbs.com.br/espacial/rs/diario-gaucha/capa,220,233,0,1311,Capa.html	Representatividade na região
Reuters	http://www.reuters.com/	Representatividade
Yahoo News	http://news.yahoo.com/	1º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
BBC Online/News	http://www.bbc.co.uk/	2º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
CNN Interactive	http://www.cnn.com/	3º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
The Huffington Post	http://www.huffingtonpost.com/	5º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
Nova Iorque Times	http://www.nytimes.com/	6º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
Google News	http://news.google.com/	8º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
Reddit.com	http://reddit.com	9º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
MSNBC.com	http://www.msnbc.msn.com/	10º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.

The Guardian	http://www.guardian.co.uk/	12º Portal de notícias mais acessado no Mundo de acordo com Alexa.
Aljazeera	http://english.aljazeera.net/	Importância em relação ao fenômeno
Iraq Daily	http://iraqdaily.com/	Importância em relação ao fenômeno
Baghdad Bulletin	http://www.baghdadbulletin.com/	Importância em relação ao fenômeno
Iraqhurr	http://www.iraqhurr.org/	Importância em relação ao fenômeno
Revistas Online		
Veja	http://veja.abril.com.br/	Revistas de grande circulação no país
Istoé	http://www.istoe.com.br/	Revistas de grande circulação no país
Época	http://revistaepoca.globo.com/	Revistas de grande circulação no país
Carta Capital	http://www.cartacapital.com.br/	Revistas de grande circulação no país
Time	http://www.time.com/time/	Revistas de grande circulação nos EUA
Financial Times	http://www.ft.com/home/us	Revistas de grande circulação nos EUA
The Economist	http://www.economist.com/	Revistas de grande circulação nos EUA
Nova Iorqueer	http://www.newyorker.com/	Revistas de grande circulação nos EUA
Sites de Redes Sociais		
Twitter - TT Global	http://seach.twitter.com	2º Site de rede social mais acessado na web
Twitter - TT USA	http://seach.twitter.com	2º Site de rede social mais acessado na web
Twitter - TT Brasil	http://seach.twitter.com	2º Site de rede social mais acessado na web
Twitter – TT EAU	http://seach.twitter.com	2º Site de rede social mais acessado na web

Apêndice 2 - Coocorrências dos códigos das categorias "Interações" e "Assuntos abordados" nos comentários do portal Yahoo.

