

DISPOSITIVOS INTERACIONAIS ACIONADOS NA MUDANÇA DO MODELO DE GESTÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO

Estudo de caso da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica

Ana Paula Rodrigues dos Santos¹

Resumo

A lógica e os arranjos dos dispositivos interacionais acionados no ambiente organizacional, especificamente no contexto de mudança do modelo de gestão de uma empresa, são os pontos centrais apresentados neste trabalho. As análises resultam de uma pesquisa empírica, em fase de finalização, desenvolvida a partir de um estudo de caso da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, instituição responsável por administrar as operações de compra e venda de energia elétrica no Brasil.

A proposta foi aplicar, neste estudo, o conceito de dispositivos interacionais formulado por José Luiz Braga. De acordo com o autor, um dispositivo interacional se arranja a partir de uma urgência social, como uma tentativa do processo comunicacional. “O modo básico pelo qual a sociedade faz essa organização de tentativas aparece na forma de geração de dispositivos sociais para a comunicação.

A tentativa do processo se manifesta pela produção social de dispositivos interacionais” (BRAGA, 2010, p. 8). Para verificar esses arranjos no ambiente comunicacional da CCEE, entre setembro e dezembro de 2018, foram realizadas observações participantes de 11 episódios de interações presenciais entre os participantes do Programa Gestão Clientes, iniciativa criada para promover uma mudança nas práticas de gestão da empresa, tornando sua atuação mais voltada para a satisfação dos clientes. Também foram analisados conteúdos de comunicação interna ligados ao Programa, veiculados no mesmo período.

O estudo de caso sugere que os dispositivos interacionais observados se articularam para dar força institucional à mudança no modelo de gestão da CCEE. Nas interações presenciais, identificamos as disputas entre os participantes envolvidos para formação de discursos vigentes, a partir de dinâmicas interativas ritualizadas próprias do universo corporativo. As relações assimétricas de poder, advindas da estrutura hierarquizada, foram determinantes na consolidação das regras, enunciados e mensagens. Em seguida, eventos presenciais foram decisivos para convocar as pessoas chave na mudança do modelo de gestão. Somente a partir desses arranjos é que ganhou força a comunicação mediatizada, na

¹ Mestranda do Programa de Pós Graduação em Comunicação da Faculdade Cásper Líbero. E-mail: msg.anapaula@gmail.com

13^o inter programas

cásp^{er} pesquisa

qual os discursos pactuados começaram a ser propagados e prescritos para toda a organização.

Palavras-chave: Dispositivos Interacionais. Arranjos Disposicionais. Interação. Modelo de Gestão. Organização.