



Universidade Federal da Bahia
Escola de Administração
Rede Nacional de Altos Estudos em Segurança Pública – RENAESP/UFBA
Cursos de Especialização de Políticas e Gestão de Segurança Pública – V CEGESP

ANA PAULA PIRES E SILVA

**INOVAÇÃO COMUNICATIVA NA CIPRV/ITABUNA: UMA ANÁLISE
DA PERCEPÇÃO DE POLICIAIS DE RÁDIO PATRULHA SOBRE A
UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP NO SERVIÇO OPERACIONAL**

Salvador
2017

ANA PAULA PIRES E SILVA

**INOVAÇÃO COMUNICATIVA NA CIPRV/ITABUNA: UMA ANÁLISE
DA PERCEPÇÃO DE POLICIAIS DE RÁDIO PATRULHA SOBRE A
UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP NO SERVIÇO OPERACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao V Curso de Especialização em Políticas e Gestão de Segurança Pública - V CEGESP, Programa de Estudos, Pesquisas e Formação em Políticas e Gestão de Segurança Pública, Rede Nacional de Altos Estudos em Segurança Pública e Universidade Federal da Bahia.

Orientadora: Profa. Dra. Marise Oliveira Sanches

Salvador
2017

Paula Pires e Silva, Ana

Inovação comunicativa na CIPRv/Itabuna: Uma análise dos policiais de rádio patrulha sobre a utilização da rede social no serviço operacional/ Ana Paula Pires e Silva. -- Salvador, 2017.

60 f. : il

Orientador: Profa. Dra. Marise Oliveira Sanches. TCC (Graduação - Curso de Prevenção à Violência Promoção da Segurança e Cidadania) -- Universidade Federal da Bahia, Rede Nacional de Altos Estudos em Segurança Pública, 2017. 1.

1. Polícia Militar. 2. Patrimônio Histórico. 3. Turismo. 4. Formação em serviço. I. Oliveira Sanches, Profa. Dra. Marise. II. Título.

ANA PAULA PIRES E SILVA

**INOVAÇÃO COMUNICATIVA NA CIPRV/ITABUNA: UMA ANÁLISE
DA PERCEPÇÃO DE POLICIAIS DE RÁDIO PATRULHA SOBRE A
UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP NO SERVIÇO OPERACIONAL**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Políticas e Gestão de Segurança Pública, Escola de Administração, da Universidade Federal da Bahia.

Aprovada em ... de de 2017

Marise Oliveira Sanches – Orientadora _____
Doutora em Difusão do Conhecimento pela Universidade Federal da Bahia

Evanira Santos da Costa
Mestre em Segurança Pública Justiça e Cidadania pela Universidade Federal da Bahia

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pela permissão dada para que esse projeto fosse realizado com êxito. Ele sem dúvida é o meu refúgio e minha fortaleza.

Ao meu pai Paulo Campos, pela educação dada, aos meus irmãos João Paulo e Marcos José, ao meu esposo Rone Cordeiro, companheiro e amigo de todas as horas, a minha família que tanto me apoia nos momentos mais importantes.

A toda equipe do V CEGESP (coordenador, professores, secretários e pessoal de apoio) pela presteza, convivência, paciência, dedicação, compreensão e amizade conquistada.

A professora Marise O. Sanches, pela orientação, atenção, paciência, força, compreensão e amizade.

Enfim, agradeço aos colegas de curso, pelos 2 (dois) anos de abraços, discussões, fotografias, passeios, pesquisas, trabalhos, reuniões, risos, comemorações e até mesmo pelos famosos *happy hours* que tanto nos deixou mais próximos.

Nesse período aprendemos a respeitar as diferenças, as mais diversas opiniões e juntos graças a Deus chegamos ao início de uma nova etapa intelectual.

Bendito aquele que semeia livros e faz o povo pensar!

Castro Alves (1870, s.p.)

RESUMO

Atualmente, as redes sociais vêm se tornando cada vez mais populares e são capazes de atingir um número considerável de pessoas num piscar de olhos. Dentre elas, a mais popular no Brasil além do Facebook é o WhatsApp, que disponibiliza um serviço multimídia, pra quem tem smartphones. Este por sua vez, tem se mostrado um aliado para o processo de comunicação dentro da corporação se tornando uma alternativa eficiente no combate ao crime. Se aplicado como canal de comunicação oficial na Polícia Militar da Bahia, irá contribuir para estreitar laços entre, Instituição e cidadãos, ratificando o compromisso com a sociedade, abrindo o diálogo interno e externo, no que tange assuntos pertinentes à sociedade e a Segurança Pública. Este trabalho tem como objetivo despertar a atenção da instituição, para este novo tipo de comunicação aplicado à segurança pública, e buscar viabilizar caminhos para que a população tenha acesso a um meio de informação mais eficaz, através da opinião dos policiais da Companhia Independente de Polícia Rodoviária de Itabuna, bem como dos administradores e gerenciadores de Disque denúncia, sobre a utilização do WhatsApp, no serviço operacional, como meio essencial para o atendimento de ocorrências policiais, das unidades sediadas no eixo Ilhéus/Itabuna. A metodologia usada baseia-se na análise da percepção dos policiais da Polícia Rodoviária de Itabuna, bem como administradores e gerenciadores de grupos da Unidade no WhatsApp, através de questionário semi-estruturado com aproximadamente vinte e cinco questões cada. Vale ressaltar que esta monografia procura apontar índices favoráveis à implementação desta mídia como meio de comunicação palpável na Polícia Militar.

Palavras-chave: Redes Sociais, Polícia Militar, Gestão Pública.

ABSTRACT

Nowadays, social networking has become most popular and achieves large numbers of people. Facebook and WhatsApp are the most popular ones, which provide multimedia service in smartphones. Besides the cell phone has been efficient in communication process, it also an efficient choice to the fight against crime. If used as an official communication channel, it will establish links between Police and citizens, but also enhances its commitment to society to open a dialogue internal and external between society and public safety. The aim of this study is attract particular attention to this tools, besides to permit population efficient data access through the police opinions from Companhia Independente de Polícia Rodoviária de Itabuna and managers/administrators. These technologies will be used in operational services as a key source for police report in region of Ilheus. The methodology used is based on in the analysis of police's sense from Polícia Rodoviária de Itabuna and managers/administrators from WhatsApp through a twenty-five semi-structured interview guide. It is important to note this monograph aims to show favorable rates to incorporate social networking in Military Police.

Key-words: Social networking, Military Police, public management

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Foto de grupo CIPRv/Coordenadores de Área e envio de relatório	21
Figura 2	Foto de grupo CIPRv/Coordenadores de Área	43
Figura 3	Foto do grupo CIPRv/Coordenadores de Área com envio de documentos	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APP	Aplicativo
APPs	Aplicativos
BPM	Batalhão de Polícia Militar
CEGESP	Programa de Estudos, Pesquisas e Formação em Políticas e Gestão de Segurança Pública.
CG	Comando Geral da PMBA
CICOM	Centro Integrado de Comunicações
CIPE	Companhia Independente de Polícia Especializada
CIPM	Companhia Independente de Polícia Militar
CME	Coordenadoria de Missões Especiais
CIPRv	Companhia Independente de Policiamento Rodoviário
COBM	Comando de Operações de Bombeiros Militares
COPPM	Comando de Operações Policiais Militares
COREG	<i>Corregedoria</i>
DAL	Departamento de Apoio Logístico
DCS	Departamento de Comunicação Social
DE	<i>Departamento de Ensino</i>
DEPLAN	Departamento de Planejamento
DF	Departamento de Finanças
DMT	<i>Departamento de Modernização e Tecnologia</i>
DP	<i>Departamento de Pessoal</i>
DS	<i>Departamento de Saúde</i>
PM	Polícia Militar
PMBA	Polícia Militar do Estado da Bahia
RONDESP SUL	Companhia Independente de Policiamento Tático do Sul da Bahia
RP	Rádio Patrulha
RS	Redes Sociais
SCG	Subcomando Geral

SOInt	Setor de Operações de Inteligência
SP	Segurança Pública
SQT	Setor de Qualidade e Telemática
SSO	Setor de Serviço Operacional
SSP	Secretaria de segurança Pública da Bahia
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
TOR	Tático Ostensivo Rodoviário

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1. A SEGURANÇA PÚBLICA	16
1.2. A POLÍCIA MILITAR DA BAHIA - PMBA	18
1.3. A HISTÓRIA DA CIPRV/ITABUNA	20
1.3.1. Setor de Serviço Operacional (SSO) / Setor de Qualidade e Telemática (SQT)	21
1.4. OBJETIVOS	23
1.4.1. Objetivo Geral	24
1.4.2. Objetivos Específicos	24
1.5. A JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	25
1.6. PROBLEMA DE PESQUISA	26
1.7. SINOPSE DOS CAPÍTULOS E SUA ORGANIZAÇÃO	27
2. MARCO TEÓRICO	29
2.1. INTERNET – BREVE HISTÓRICO	37
2.2. REDES SOCIAIS	39
2.2.1. WhatsApp	40
3. METODOLOGIA	45
4. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS	56

APÊNDICE A - Questionário semi-estruturado / Entrevista dos PM da CIPRv em Itabuna 58

ANEXO A - Manual de Mídias Sociais da PMBA – p. 1972 59

1. INTRODUÇÃO

A Polícia Militar da Bahia (PMBA) é uma instituição centenária, e órgão da Administração Direta do Estado, cuja missão é preservar a ordem pública. Hoje de 30.680 (trinta mil seiscentos e oitenta) policiais estão na ativa, compondo seu efetivo, que é disposto entre 2.380 (dois mil trezentos e oitenta) oficiais e 28.300 (vinte e oito mil e trezentos) praças.

Como tropa de reação do Comando Geral, ela é especialmente instruída e treinada para as missões de exigência técnica especial ou de alto risco, bem como de apoio a outras Unidades Operacionais, protege vidas, a incolumidade das pessoas e também do patrimônio, num segmento de policiamento ostensivo fardado. Sua ação é de caráter preventivo, onde atua para que não ocorram possíveis delitos.

Esse segmento profissional, o de Segurança Pública permite o usufruto de direitos e o cumprimento de deveres, no qual se dispõe através do policial fardado, de posse de armamento, equipamentos ou viatura.

Sua finalidade é dar suporte técnico a sociedade, compartilhando uma visão focada em elementos preventivos e repressivos, nas diversas as formas de policiamento como: Policiamento Ostensivo a pé; Policiamento de Trânsito; Radiopatrulhamento; Policiamento Rodoviário; Policiamento com cães; Rondas Táticas Motorizadas; Rondas Especiais; Policiamento Montado e Combate a Incêndios e Salvamento. Nesse contexto, a PMBA tem papel fundamental para essa garantia de direitos.

Para tanto, se faz necessário um elo entre a Polícia e a Sociedade. Isto se viabiliza do Centro Integrado de Comunicação - CICOM (antiga Central de RP – Rádio Patrulha). Por meio dela a Polícia Militar (PM) é solicitada para diligências através de cooperação comunitária. Esse diálogo é gerado pelo atendimento de emergência, por meio de telefone emergencial 190 (o chamado cento e noventa). Nesse caso, a comunicação interna é feita através do rádio amador e a utilização do código fonético da instituição, para que civis não compartilhem de informações

privilegiadas, pois isto pode dificultar de alguma forma, o bom andamento do serviço.

Contudo, o avanço da tecnologia e a evolução da internet modificou essa forma de comunicar-se na instituição e também na própria comunicação, que se tornou mais rápida e eficaz, através de inúmeras Mídias.

Através desse desenvolvimento, o mundo vive hoje na ¹“Era Digital” ou “Revolução digital” e o comportamento das novas gerações sofre mudanças a cada dia. Isso também mudou a cara do jornalismo no Brasil, inclusive o jornalismo policial, que vislumbra a rapidez da chegada de “notícias quentes”, através das mídias e redes sociais.

Elas também colaboraram para o marketing pessoal, inclusive de pessoas anônimas, que perceberam a possibilidade de exibir suas fotos e seus feitos para o mundo. Além disso, os APP² das RS³ que são utilizadas a partir de celular e tablet (agora também em computadores) agregam valor à comunicação nas instituições públicas, assim como nas empresas privadas, favorecendo o acesso as informações, e ainda disponibilizam de emissões de textos, áudios, vídeos e documentos em PDF⁴.

A consolidação da internet como meio preferencial de comunicação na contemporaneidade admite que alguns meios menos tecnológicos tornam-se obsoletos. A exemplo disso pode-se citar o modo convencional de transmissão interna da PMBA, com rádios transceptores UHF⁵. Esses aparelhos já estão ultrapassados, alguns sem manutenção e muitos sem funcionar.

Isto traz grande desvantagem no emprego de viaturas nas ruas e também em chamados, conseqüentemente a insatisfação popular, isto por que não se pode atuar com rapidez e agilidade. Enfatiza-se que, muitas vezes não se pode atuar

¹ Período Pós-moderno; Condição sociocultural onde a sociedade vive on-line; [Tradução nossa].

² Aplicativo.

³ Rede Social.

⁴ Segundo o Google Tradutor, PDF é um formato de arquivo que fornece uma imagem eletrônica de texto, ou texto e gráficos, que se assemelham a um documento impresso e podem ser visualizados, impressos e transmitidos eletronicamente. Fonte: <<https://translate.google.com.br/#en/pt/PDF>>.

⁵ Frequência ultraelevada.

mesmo. Outra desvantagem da falta de tecnologia ou de seu uso ineficiente é a falta de comunicação com outras polícias.

Políciais que percebem essa fragilidade comunicacional adotam os mencionados APPs, através de seus Smartphones⁶, como principal meio de comunicação entre eles. Isto ocorre tanto no âmbito interno quanto no externo, visando coibir possíveis delitos e, ao mesmo tempo, atender prontamente as solicitações de emergência.

Sendo assim, vários tipos de “grupos” policiais foram gerados no APP WhatsApp. Como exemplo disso pode-se citar o “Polícia Sul”, que utiliza esse recurso tecnológico e reúne policiais de todo Brasil, como alternativa para coleta de dados e troca de informações *on-line*, inerentes ao serviço e a segurança pública.

Outros grupos Operacionais foram criados nas Unidades (um tipo de web denúncia) mais inerentes ao serviço diário, a fim de trazer benefícios importantes, como: a prisão de um elemento; a recuperação de veículo roubado; apreensão de arma branca, e/ou de fogo (de calibre restrito, de numeração raspada, de porte ilegal); apreensão de drogas. Isto gera o bem estar no serviço operacional. Inúmeras denúncias já foram registradas e resolvidas com êxito, inclusive atendendo a critérios específicos da Segurança Pública.

A instituição PMBA não reconhece as mídias sociais como opção oficial para sanar essa problemática, mesmo sendo usada por inúmeras Unidades em benefício do serviço. Um exemplo disso é Facebook. Várias Companhias já adquiriram e criaram suas páginas oficiais, nas quais divulgam suas ações e bem feitorias para a sociedade. Porém seus gestores são orientados para não utilizarem essas mídias como disque denúncia, limitando esta ação ao “190”. Entretanto, muitas delas já disponibilizam essa RS (WhatsApp) como Web Denúncia.

Companhias como a 68ª CIPM – Companhia Independente de Polícia Militar, a 69ª CIPM, a 70ª CIPM, RONDESP SUL – Companhia Independente de Policiamento Tático do Sul da Bahia, 15º BPM – Batalhão de Polícia Militar e a CIPE CACAUEIRA – Companhia Independente de Polícia Especializada, situadas nas

⁶ Telefone Celular – Telefone Inteligente em português - Termo de origem Inglesa.

idades de Ilhéus e Itabuna, já possuem o Web Denúncia, através do APP WhatsApp.

Em geral, a RS é monitorada 24h (vinte e quatro horas) por dia, pelo comandante imediato do Setor de Operações de Inteligência – (SOInt). As denúncias são filtradas, e caso haja necessidade de uma investigação e/ou atuação direta e imediata, será verificada com brevidade. Vale ressaltar que mesmo na condição de identificação do agente denunciante, é garantido o seu anonimato.

O setor de comunicação, que tem a missão de tratar da imagem da Unidade e divulgar as atividades previstas também se utiliza dessa mídia para disseminar as notícias de ações que ocorrem durante as vinte e quatro horas de serviço. Vários contatos jornalísticos (TV, jornais impressos, sites, blogs, rádios e também nos grupos afins), que já aderiram à mídia como suporte tecnológico para busca de informação, estão conectados com o setor. Realidade que diminuiu a distância entre polícia e sociedade, entre polícia e jornalistas e também entre jornalistas e sociedade.

Resumindo, este trabalho visa analisar a utilização da RS como novo modelo de gestão comunicacional na instituição PMBA, em favor da Segurança Pública, através dos policiais que fazem patrulhamento de trânsito e fazem parte da CIPRv/Itabuna, que tem sua área de atuação no Sul, Estremo Sul e parte do Sudoeste do Estado da Bahia.

1.1 A SEGURANÇA PÚBLICA

Nunca se falou tanto sobre Segurança Pública (SP) como nos últimos tempos, mas entre policiais é unânime saber que parte da sociedade não tem conhecimento amplo de seu significado. Segundo Roberto Aranha (1992, pág 2), Segurança Pública “[...] é a garantia que Estado – União, Unidades Federativas e Município – proporciona a Nação, a fim de assegurar a Ordem Pública, contra violações de toda a espécie, que não contenham conotação ideológica”.

Com ampla divulgação da violência nas mídias, assistir e comentar sobre atos de agressão virou rotina entre os brasileiros. Isso se faz bastante perceptível nas redes sociais, principalmente no facebook.

Essa questão se tornou problema fundamental para o estado de direito no Brasil. Ganhou muita visibilidade e passou a ser debatida por especialistas de vários campos profissionais.

A amplitude do tema se dá devido ao crescimento considerável da criminalidade como aponta o estudo sobre o crescimento do número de homicídios no Brasil, realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), em 2016.

A Nota Técnica divulgada neste FBSP Fórum, através de dados levantados pelo Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM), do Ministério da Saúde, informou que em 2014 houve 59.627 (cinquenta e nove mil seiscentos e vinte e sete) homicídios no Brasil.

Segundo o Observatório de Segurança de São Paulo, vários são os fatores que estão relacionados com o aumento da criminalidade. São exemplos dessa questão:

- dificuldades relacionadas à reforma das instituições da administração da justiça criminal;
- violência policial;
- degradação do espaço público;
- ineficiência preventiva de nossas instituições,
- superpopulação nos presídios;
- degradação das condições de internação de jovens em conflito com a lei;
- corrupção;
- aumento dos custos operacionais do sistema;
- problemas relacionados à eficiência da investigação criminal e das perícias policiais;

- morosidade judicial;
- aumento da sensação de insegurança, e outros.

Contudo, a SP é responsável pela garantia de direitos da coletividade e por isso é ligada nestas questões sociais, culturais e econômicas da sociedade organizada.

Conforme informa o Observatório do Estado de São Paulo sobre a SP, a amplitude do tema, nos leva a necessidade de mais debates qualificados sobre essa problemática, com a inclusão de novos atores, novas políticas públicas e quebra de paradigmas.

O processo da SP vai além do fazer a própria segurança pública. Antes disso se faz necessário: prevenir, coibir, discutir, reprimir e aperfeiçoar o sistema integrado, para o reparo do dano social, tratando suas causas e também seus efeitos.

Este sistema integrado de SP, inclui a Polícia Militar da Bahia, que tem realizado várias ações no intuito de melhorar o atendimento a comunidade, de preservar a ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio. Por isto fez-se necessário apresentar, de maneira breve, esta instituição

1.2 A POLÍCIA MILITAR DA BAHIA - PMBA

A Polícia Militar da Bahia é um órgão da Administração Direta do Estado, cuja destinação se encontra definida pela Constituição Federal, Art. 144, § 5º, reforçada pela Constituição Estadual, Art. 148, incisos de I a V. Compete a ela a execução (com exclusividade) do policiamento ostensivo fardado, com vistas à preservação da Ordem Pública.

São diversas as formas que a PMBA atua:

- Policiamento Ostensivo a pé;
- Radiopatrulhamento;

- Policiamento com cães;
- Policiamento Montado;
- Combate a Incêndios e Salvamento – Bombeiros;
- Policiamento Florestal e de Mananciais;
- Policiamento de Guarda;
- Policiamento de Trânsito;
- Policiamento Rodoviário.

Sua atuação é caracteristicamente preventiva, no sentido de evitar que ocorram possíveis delitos. A utilização da farda proporciona sua ostensividade. Por sua utilização o policial é imediatamente identificado, além de ser distinguindo por ações de fiscalização em locais públicos. Isto garante parte das recomendações e finalidades da Segurança Pública.

Somadas a isto, algumas atividades estratégicas são realizadas pela Instituição. Uma delas é a proposta pela Corrente do Bem. Projeto idealizado pelo Comandante Geral, o Cel PM Antônio Anselmo Brandão, que tem como objetivo principal prevenir delitos e acrescer a sensação de segurança.

Dessa forma, a ideia é aumentar o número de “*blitze*”⁷ em todo Estado, ampliando as ações preventivas em 50% (cinquenta por cento) na produtividade, por ser através dela que se consegue flagrar suspeitos com armas de fogo, drogas e até pessoas com mandado de prisão em aberto.

Em seu blog, o Coronel relata que cerca de 8.700 (oito mil e setecentas) blitzes são realizadas mensalmente por várias Unidades policiais. Elas possuem papel fundamental para prevenção de possíveis delitos,

Basicamente a intenção de fazer “*blitze*” é a de conseguir mais apreensões, prisões, e angariar oportunidades para que a tropa possa dar orientações de segurança, recebendo o *feedback* [retorno] do público sobre esse trabalho.

⁷ Plural abreviado da palavra alemã "Blitzkrieg"; operação relâmpago; [Tradução nossa].

Do mesmo modo a Polícia Rodoviária de Itabuna, constantemente, realiza “*blitze*” e patrulhamento de trânsito nas rodovias, promovendo a “Campanha da Corrente do Bem”.

Diante desse contexto, para dar continuidade ao histórico sobre PMBA e Segurança Pública, fala-se a seguir sobre a CIPRv/Itabuna, a qual delimita o objeto em estudo.

1.3 A HISTÓRIA DA CIPRv/ITABUNA

A Companhia Independente de Policiamento Rodoviário de Itabuna é responsável pelo policiamento ostensivo de trânsito nas Rodovias Estaduais e também pela preservação da ordem pública. Contudo ela também é responsável pelo patrulhamento ostensivo em áreas urbanas quando solicitado.

Criada a partir do decreto-lei estadual de nº 8636-03, de 09 de julho de 2003 possui o compromisso organizacional com a defesa da vida, da integridade física e da dignidade da pessoa humana. Atualmente é comandada pelo Ten Cel PM José Diógenes Câmara Alves, e tem como subcomandante o Cap PM Edson José Ferreira de Brito Júnior.

Sua área de atuação compreende o Sul, Extremo Sul e parte do Sudoeste do Estado e tem como principais cidades Ilhéus, Itabuna, Porto-Seguro, Teixeira de Freitas, Itapetinga e Jequié, perfazendo um total de 4.730km de área linear e 75.158 Km² de área total.

A Unidade Operacional possui um total de 6 (seis) Pelotões, e conta ainda, TOR – O Tático Ostensivo Rodoviário (2º Pelotão), cuja missão é atuar como força tática nas rodovias, empregando equipamentos operacionais, armamentos, tática e técnicas específicas para as atividades de polícia ostensiva e de preservação da ordem pública nas rodovias bem como nas cidades de sua área de jurisdição.

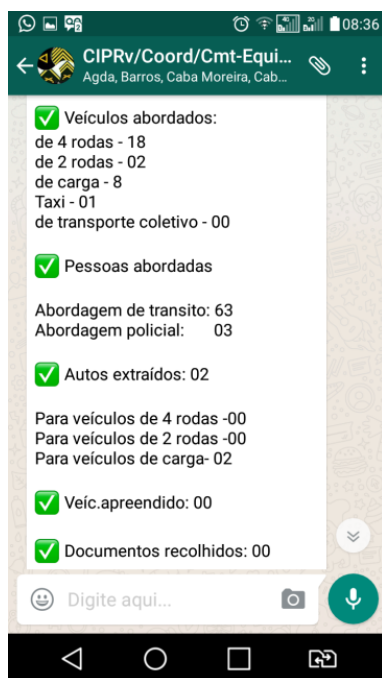
Sua sede está localizada na avenida J. S. Pinheiro, Centro, em Itabuna onde atuam 263 Policiais Militares, sendo 225 (duzentos e vinte e cinco) homens e 38

(trinta e oito) mulheres, que, diuturnamente, cuidam da segurança dos usuários de rodovias.

A CIPRv, tem como missão, zelar pela segurança dos condutores de veículos e diminuir o número de acidentes nas estradas estaduais, bem como assistir possíveis acidentes em sua área de atuação.

Todas as ações diárias são dispostas em relatórios e enviadas ao setor de Estatística, a fim de contabilizar o número de acidentes e balanços sobre estes, após os feriados, ou eventos de largo, como o carnaval. Esses dados são essencialmente repassados para o Comando de Policiamento Especializado – CPE e divulgados nas mídias através do Setor de Qualidade e Telemática - SQT da Unidade.

Figura 1 – Grupo CIPRv/Coordenadores de Área e o envio de relatório diário



Fonte: ADM do grupo

1.3.1 Setor de Serviço Operacional (SSO) / Setor de Qualidade e Telemática (SQT)

O SSO/SQT, têm a missão comunicacional de divulgar toda e qualquer ação realizada pela CIPRv. A intenção é promover e divulgar todas as novidades –

eventos, datas comemorativas, prisões, blitz, abordagens, enfim, todo serviço prestado a comunidade – utilizando os principais veículos de comunicação da região, além de suas mídias sociais, através de um trabalho proativo, eficiente e criativo.

A ideia primordial é tornar a instituição num diferencial positivo em sua jurisdição, alavancando assim, a imagem positiva com a mídia, com os policiais, seus familiares e principalmente com a comunidade.

O objetivo é representar os interesses internos, promover a valorização da cultura institucional, conscientizar a opinião pública, do ponto de vista humanístico, tecnológico, administrativo, econômico, financeiro e mercadológico, para fortalecer a credibilidade da Unidade, através de posicionamentos éticos.

Para tanto, envia-se releases periodicamente para a imprensa, com novos fatos que gerem notícia e atraiam a atenção de jornalistas e os leitores, além de promover campanha motivacional interna e fazer análise de problemas potenciais. Contudo, o setor necessita de suporte tecnológico, para que esse serviço seja realizado a contento, obedecendo às regras básicas das técnicas do jornalismo, como a apuração de notícias e a rapidez na sua divulgação.

Isto por que, a comunicação nos postos rodoviários é deficiente, a divulgação tardia ou até inexistente. Por diversas vezes a imprensa fica sem respostas e relatórios não são enviados em tempo hábil, o que ocasiona desconforto ao serviço.

Em alguns postos rodoviários, apenas um tipo de operadora de telefonia móvel oferece sinal telefônico. A maneira mais simples de angariar tais informações, tanto de atendimentos a ocorrências de trânsito, ou solicitações de apoio, quanto a entrega de relatório obrigatório ao final de serviço prestados pelos policiais, tem sido através do WhatsApp. Este que, por sua vez, opera com qualquer número de celular (independentemente de operadora), desde que se tenha crédito disponível.

Então, a RS se torna essencial para o *feedback* do serviço diário da Unidade e hoje, todos os comandantes de guarnição, além dos policiais de rádio patrulhamento, possuem smartphones e fazem parte da rede da Unidade, a qual atende às necessidades dos serviços.

Assim, outros setores também passaram a utilizá-la, no intuito de repassar as informações pertinentes ao serviço, como: reuniões, escalas de serviço ou qualquer situação relacionada ao mesmo.

Diante disso, os objetivos traçados para este estudo partem da análise e compreensão deste contexto, ou ainda deste cenário, no qual estes objetivos pretendem intervir, para contribuir com a discussão, ampliar debates sobre a segurança pública e resolver os problemas operacionais aqui apontados.

1.4 OBJETIVOS

Os objetivos deste estudo foram delineados com a intenção de despertar a atenção da PMBA, para a utilização da Rede Social WhatsApp, como novo e eficaz tipo de comunicação, se aplicada à segurança pública. Isto por que, acredita-se que a utilização desses novos recursos, através do serviço operacional, se considerados como meio essencial para o atendimento de ocorrências policiais das unidades, como as sediadas no eixo Ilhéus/Itabuna, pode viabilizar caminhos para que a população tenha acesso a um meio de informação mais rápido e acessível.

Pressupõe-se que, se este recurso comunicacional for aplicado como canal de comunicação oficial na PM, irá contribuir para estreitar laços entre: instituição e cidadãos, ratificando o compromisso com a sociedade, com a abertura de diálogo interno e externo, no que tange aos assuntos pertinentes à sociedade e a Segurança Pública.

Acredita-se ainda que, isto poderá ser viabilizado, através de levantamento e análise de opinião dos policiais da CIPRV/Itabuna - Bahia, bem como dos administradores e gerenciadores de “web denúncia”, recurso já utilizado informalmente nesta instituição.

Diante dessas reflexões, o objetivo geral deste estudo foi definido.

1.4.1 Objetivo Geral

- Identificar se a utilização de uma nova mídia, a RS WhatsApp, como um modelo inovador de comunicação na segurança pública, no serviço Operacional de Policiais, administradores e gerenciadores, é um recurso/meio essencial para o atendimento de ocorrências policiais, que agregue valor ao serviço diário de solicitações de emergência e satisfação da sociedade.

Seguindo essa lógica, os objetivos específicos foram elaborados como os caminhos a seguir para atingir este “alvo” traçado no objetivo geral, na linha de raciocínio do objeto em estudo, e também, para tornar possível a análise do *corpus* empírico, ou seja, das respostas às entrevistas semi-estruturadas feitas aos Policiais, administradores e gerenciadores da PMBA, lotados na CIPRv/Itabuna.

1.4.2 Objetivos Específicos

Assim sendo, os objetivos específicos elaborados para atingir, alcançar os resultados pretendidos pelo objetivo maior deste estudo são:

- Identificar junto aos Policiais, administradores e gerenciadores, da CIPRv/Itabuna, se a utilização de uma nova mídia, a RS WhatsApp, pode ser considerada como um modelo inovador de comunicação para a segurança pública, no serviço Operacional.
- Verificar se a RS WhatsApp pode ser efetivamente um recurso/meio essencial para o atendimento de ocorrências policiais de emergência.
- Analisar a utilização da RS WhatsApp, como fator de integração e valor agregado entre a sociedade e a segurança pública, a partir da visão de Policiais, administradores e gerenciadores.

Partindo-se desta lógica analítica, estes objetivos específicos, ou caminhos a seguir para atingir o objetivo/alvo desta investigação, se transformam em categorias metodológicas de análise dos instrumentos de pesquisa utilizados, conforme se apresenta no Capítulo 3, Metodologia (vide página 44).

Ainda seguindo esta lógica, resolve-se justificar este estudo e sua relevância, mediante as contribuições da RS WhatsApp, tanto para gestão institucional da PMBA, especificamente a CIPRv/Itabuna, quanto para a Academia de PM e também a sociedade.

1.5 A JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Uma nova maneira de diálogo interno surge na PMBA através do WhatsApp, uma nova ferramenta de comunicação, um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Esse aplicativo de RS virou febre no Brasil e também no meio policial, uma vez que essa nova mídia, proporciona aos policiais, outro canal de diálogo interno rápido, acessível economicamente. Enfim, mais um meio de comunicação com a PM.

A possibilidade de envio de mensagens instantâneas de texto, de áudio, fotos e vídeos, permite a obtenção de informações *online*, portanto mais rápidas, além de mais precisas, discretas e completas, durante a realização de denúncias.

Dessa forma a comunicação se torna inovadora, uma vez que a instituição avança juntamente com a tecnologia, também para a promoção de uma nova maneira de participação junto à sociedade. Consequentemente, alavanca um melhoramento na prestação de serviço a comunidade.

Novas tecnologias, redes sociais, violência e polícia, são assuntos que afetam o dia a dia de uma sociedade, bem como no serviço designado por profissionais de SP, o que provocou este estudo na área policial e da comunicação.

Pelo fato de que, percebe-se que ainda existe a necessidade de melhorias na área comunicacional da PMBA, o esforço empreendido neste trabalho busca trazer materiais científicos necessários, para o refinamento do uso dessa mídia pela instituição, se considerada ou não, como um modelo inovador de comunicação na SP, pelos Policiais, administradores e gerenciadores, da CIPRv/Itabuna, já que a RS trás benefícios ao serviço diário como: apreensão de armas e drogas; recuperação de veículos roubados entre outros.

Por fim, indica sugestões de aprimoramento na execução do serviço policial, com a utilização dessa rede social, como fator de integração entre a sociedade e a Polícia Militar, sem esquecer o verdadeiro objetivo que é prevenir e reprimir delitos, se utilizando de novas tecnologias.

1.6 PROBLEMA DE PESQUISA

A Rede Social WhatsApp é utilizada por policiais militares (de todas as esferas) a bem do serviço diário. No entanto, a PMBA, apesar de se utilizar desta e de outras ferramentas comunicacionais, não autoriza oficialmente o uso deste meio para fins de solicitações emergenciais, conforme o Manual Básico para Ferramentas de Mídias Sociais da PMBA⁸. Diante disso, torna-se oportuno questionar:

- Por que a RS WhatsApp deve ser utilizada oficialmente pela Polícia Militar da Bahia, como nova ferramenta de comunicação para fins de solicitação de emergência em favor da Segurança Pública?

A hipótese que norteia essa discussão é o de que, Policiais da CIPRV/Itabuna, aprovam o emprego de uma nova mídia, a RS WhatsApp, como um padrão inovador de comunicação a bem do Serviço Operacional, já que a atuação dos policiais necessita acompanhar a evolução e as inovações tecnológicas.

A qualidade dessas ações policiais, bem como o atendimento ao público, depende de recursos, valorização profissional, novas políticas públicas aplicadas e estas por sua vez, busca satisfazer os anseios da sociedade.

Esta novidade utilizada pelos policiais, mesmo que de forma oficiosa, propiciou as reflexões sobre suas contribuições efetivas na operação policial, na provocação para o aprofundamento desta pesquisa e, por fim, na identificação dos aspectos positivos do uso das RS pelos prepostos da CIPRV/Itabuna.

⁸ Guia geral, que visa orientar os policiais militares responsáveis pela gestão de ferramentas de mídia social na Polícia Militar da Bahia em relação às práticas estabelecidas pelo Departamento de Comunicação Social (DCS); Disponível somente na Intranet da PMBA;

Diante disso, esta pergunta, que abrange o problema, também orienta este estudo para atingir os objetivos que se pretende alcançar, tanto de maneira ampla, segundo seu alvo principal, quanto aos caminhos a se trilhar para atingi-lo.

1.7 SINOPSE DOS CAPÍTULOS E SUA ORGANIZAÇÃO

No primeiro capítulo o estudo trata de um breve comentário sobre a vontade de pesquisar a RS WhatsApp, como modelo comunicacional inovador na CIPRV/Itabuna, devido a mudanças significativas no âmbito comunicacional da Unidade. A localização dos postos rodoviários não favorece o fornecimento de sinal telefônico em toda sua área de jurisdição, uma vez que esta área é de grande abrangência, facilitando a dificuldade de comunicação entre seus prepostos.

Devido a grandes inovações que ocorreram desde o surgimento da internet e do jornalismo até a atualidade, novas ferramentas tecnológicas nasceram e as RS que estão inseridas nesse contexto, atualmente fazem parte do cotidiano de policiais, que buscam se utilizar das ferramentas dessa plataforma de modo a reduzir a criminalidade em seus locais de trabalho. O que se vê hoje é o aceleração tecnológico influenciando diretamente o fazer jornalístico, a comunicação e enfim o funcionamento do serviço policial e é justamente sobre esses fatores que o presente trabalho versa.

Na sequência a pesquisa é conduzida para a explicação de assuntos relevantes como SP, Polícia Militar, um breve histórico da CIPRV/Itabuna e seus setores de comunicação, seguido dos objetivos, justificativa e problema deste trabalho.

Na sequência, o segundo capítulo destina-se a fundamentação teórica sobre o fazer jornalismo, internet RS, WhatsApp, bem como um breve relato de seus surgimentos.

O capítulo três trata da metodologia utilizada para esta pesquisa, numa abordagem quali-quantitativa, com aplicação de entrevista semi-estruturada, para policiais militares da CIPRV/Itabuna.

Já o capítulo quatro, aborda as considerações finais e os resultados da pesquisa, com sugestões para aprimoramento da utilização dessa RS, como ferramenta inovadora a serviço da comunidade.

2. MARCO TEÓRICO

Nos últimos anos as RS passaram a ser amplamente usadas no mundo inteiro, inclusive por instituições governamentais como a PMBA, para não só trazer a público suas práticas, com divulgações institucionais, como também para a comunicação interna. O intuito maior é fomentar a opinião pública através dessas novas mídias, nas quais mais de um bilhão de pessoas estão conectadas. Somente no WhatsApp, segundo publicação de Mark Zuckerberg⁹, presidente-executivo e cofundador da rede social.

No campo empresarial, as organizações se utilizam das redes para conquistar clientes e, na maioria dos casos, isto se concretiza em sucesso, pois, interage com pessoas interligadas em rede e quebra a distância entre a empresa e o consumidor.

Elas também contribuíram para o marketing pessoal, até de pessoas anônimas, que perceberam a possibilidade de exibir suas fotos e seus feitos para o mundo, principalmente com o surgimento do facebook, que permite ao usuário uma página oficial de sua “*persona*”¹⁰.

O mais importante nesse contexto é a barganha de informações que as organizações e as pessoas - usuários de internet - trocam, quando se relacionam nessas redes (conectadas entre si). Isto pode potencializar o conhecimento mútuo, buscar eficiência na disposição de seus produtos e serviços, o que gera a sede de saber: Porque essas redes ajudam na interação desse relacionamento?

Segundo Nonaka e Takeuchi (1995, p.59):

A criação do conhecimento organizacional, portanto, deve ser entendida como um processo que amplifica ‘organizacionalmente’ o conhecimento criado por indivíduos e cristaliza-o como parte da rede de conhecimentos da organização. Esse processo ocorre dentro de uma ‘comunidade de interação’ em expansão, que atravessa os níveis das fronteiras intra e interorganizacionais.

⁹ Fonte: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/02/whatsapp-alcanca-1-bilhao-de-usuarios.html>.

¹⁰ Psicologicamente é a face social que o indivíduo mostra para o mundo.

Mesmo com essa revolução tecnológica, alguns segmentos não se harmonizaram a usabilidade dessas novas mídias, até por desconhecerem as benfeitorias que elas podem proporcionar. A Tecnologia da Informação (TIC), “[...] além do processamento de dados, sistemas da informação, engenharia de software, informática ou conjunto de hardware e software, também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais.” (KEEN, 1993).

No âmbito da segurança Pública não é diferente e poucos recursos tecnológicos são utilizados para o combate ao crime.

Para Pierre Levy (1999, p.11), a internet não irá resolver todos os problemas sociais e culturais do mundo. Mas é uma alternativa que deve ser testada e pensada. Afirma ele que:

Em primeiro lugar, [...] o crescimento do ciberespaço resulta de um movimento internacional de jovens ávidos para experimentar, coletivamente, formas de comunicação diferentes daquelas que as mídias clássicas nos propõem. Em segundo lugar, que estamos vivendo a abertura de um novo espaço de comunicação, e cabe apenas a nós explorar as potencialidades mais positivas deste espaço nos planos econômicos, político, cultural e humano.

Segundo André Lemos (2002, p. 14), o ciberespaço “[...] torna-se o sistema ecológico do mundo das ideias, uma noosfera abundante, em transformação acelerada, que começa a tomar o controle do conjunto da biosfera e a dirigir sua evolução e seus próprios fins”.

O campo da educação, por exemplo, aproveitou esses recursos tecnológicos para alavancar o processo de ensino-aprendizagem, tornando-o mais interativo, transformou o professor num provocador para a construção de conhecimento e o aluno num colaborador na busca de informações, usando como estratégia pedagógica cursos com Ensino a Distância, ou Educação à Distância (EAD). Estes cursos contam com ambientes virtuais, através de uma plataforma interativa, e recursos como: bibliotecas virtuais, fóruns de debates, e-mails, videoconferências, chats e outro.

A tecnologia é sinônima de inovação. A cada novidade, uma gama de possibilidades se abre para os diversos campos organizacionais. Sabe-se também, que esse avanço traz desenvolvimento, produtividade, ampliação de mercado de

trabalho, geração de novos empregos, conseqüentemente o crescimento da economia. Hoje é fundamental acompanhar essa revolução tecnológica, para acompanhar esse mundo moderno.

Marialva Barbosa (2002, p. 116), diz que:

É preciso perceber em primeiro lugar que estas inovações tecnológicas - chamadas por muitos como Revolução Tecnológica, e este é o ponto em que queremos frisar – pertencem a múltiplas realidades sociais e, portanto, múltiplas culturas. As mutações tecnológicas não são do domínio do indivíduo ou das empresas, mas são resultado direto da cultura deste final/início de século. Afinal não é a técnica que determina a sociedade, são os processos sociais, econômicos e políticos do mundo atual que produzem todo o social. De tal forma que a cultura encontra-se hoje envolta pela tecnologia.

Assim, a presença das empresas e instituições nas redes sociais é essencial para a construção de conceito favorável sobre a imagem de sua marca, uma vez que o relacionamento com o consumidor lhe garante sua fidelidade e estabelece hábitos, que podem se transformar em cultura.

Sob o ponto de vista econômico Drucker (1987), defende a importância da inovação em serviços públicos, já que as atividades desempenhadas por esse setor tendem a permanecer como tal, elas devem se tornar produtoras e produtivas para não serem obstáculos ao desenvolvimento da sociedade.

Para atender a essas novas exigências, é preciso que se aprenda a ser inovadora e a perceber as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas como oportunidades.

Fica evidente que a utilização das redes sociais por instituições públicas faz valer a filosofia de polícia comunitária. Trojanowicz (1994, p. 4), entende que definição de Polícia Comunitária é:

[...] uma filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia. Baseia-se na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos tais como crime, drogas, medo do crime, desordens físicas e morais, e em geral a decadência do bairro, com o objetivo de melhorar a qualidade geral da vida na área.

Assim sendo, polícia e comunidade caminham juntas a fim de resolver problemas presentes na sociedade. Na prática é uma filosofia organizacional inerente aos órgãos de polícia, o que favorece a aproximação com a comunidade com a qual trabalha, possibilitando uma característica mais humana nessas relações.

No serviço público, ou mesmo nas organizações privadas, essas relações tomam várias formas. Uma delas é através das redes sociais. Com a dificuldade de comunicação entre si e também com a comunidade, policiais perceberam a potencialidade desse recurso midiático para conseguir tratar de assuntos pertinentes ao serviço diário. Isto por que, a comunicação através do Centro Integrado de Comunicações (CICON) 190 estava quase improvável e Rádios HT¹¹ já não funcionavam adequadamente. Eles operavam no modo analógico, que facilita a interceptação de conversas internas por fontes não autorizadas.

A formação de grupos policiais na RS WhatsApp, para troca de informações inerentes ao serviço policial operacional, também foi provocada pela falta de telefones corporativos para todos, rádios transmissores eficientes ou até mesmo a internet disponível na central de RP para todos. O facebook (com disseminação de fotos, vídeos institucionais e noticiais policiais) também caiu nas graças da instituição e hoje já faz parte do conceito filosófico do alto comando - Comando Geral (CG) –, que também se utiliza das redes para fazer seus pronunciamentos.

Cicília Peruzzo e Juçara Brittes (2002, p. 22), versam que, segundo Takahashi (2001), a sociedade da informação não é temporária, é

[...] um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infraestrutura de informações disponível... Tem ainda a marcante dimensão social em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação. (TAKAHASHI, 2001, apud PERUZZO & BRITTES, 2002, p. 22).

Assim, a necessidade de informação gerou uma grande inclusão em rede, com o compartilhamento de informações cada vez mais rápido, bem como a relação com outros indivíduos, que possuem ou não, a mesma identidade cultural e os

¹¹ Rádio Transmissor Portátil – HT – Hand Talk – Rádio de mão [Tradução nossa].

mesmos anseios. Isso representa a mudança na organização da sociedade, como aponta Tadao Takahashi (apud PERUZZO & BRITTES 2000, p.19):

Assistir à televisão, falar ao telefone, movimentar a conta no terminal bancário e, pela Internet, verificar multas de trânsito, comprar discos, trocar mensagens com o outro lado do planeta, pesquisar e estudar são hoje atividades cotidianas, no mundo inteiro e no Brasil. Rapidamente nos adaptamos a essas novidades e passamos – em geral, sem uma percepção clara nem maiores questionamentos – a viver na Sociedade da Informação, uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.

Nesses tempos de globalização, de mudanças midiáticas através das inúmeras possibilidades promovidas pela TIC, o internauta se tornou um colaborador de conteúdo para o jornalismo. Ele passou a recomendar assuntos para matérias e realizar denúncias. Porém isso foi mais além. Com a chegada das redes sociais e sua disponibilidade para a interatividade, o internauta passou a ser comunicador, compartilhando em rede: notícias, suas verdades e os grandes acontecimentos do momento, mesmo com a atuação do jornalista continuando a ser o detentor do conhecimento das técnicas apropriadas para tal serviço.

Essas mudanças pelas quais a comunicação passou trouxe a tona um novo modo de se produzir notícias e no fazer jornalístico. O “boom” [explosão] dessa mudança é a notícia em tempo real e a interatividade/diálogo com a audiência/internautas.

Os jornalistas angariaram inúmeras vantagens com a utilização dessas redes, por ter acesso à fonte oficial dos fatos, e, por outro lado, no caso da utilização dessas vantagens na operação policial, estes profissionais tiveram a oportunidade de ficar mais perto dos comunicadores, que por sua vez, veiculam notícias de cunho verdadeiro e favorável à imagem da PM.

Contudo, os APPs de RS, que são utilizadas a partir de celular, tabletes e outros meios, agregam valor à comunicação nas instituições públicas, assim como nas empresas privadas e também no âmbito pessoal, favorecendo o acesso rápido as informações (e aos meios de comunicação). Por isto, a grande maioria dos policiais militares já se rendeu aos recursos que o “zap” (apelido carinhoso dos internautas para o WhatsApp) tem a oferecer.

Grupos com pessoas de diversos segmentos da área de Segurança Pública interagem entre si, em meio a jornalistas e a grupos de civis. O intuito é compartilhar e receber informações acerca do serviço operacional, que possam ajudar no desfecho de possíveis delitos e outros casos. Mas a pergunta é: Qual é o reflexo que a usabilidade desse aplicativo traz para o serviço operacional da polícia militar?

A popularidade do whatsApp tornou-se a comunicação direta entre pessoas de uma mesma rede, e, tem sido explorada por inúmeras marcas em suas campanhas publicitárias. Um exemplo disso foi o do evento “24 horas de beleza”, de “O Boticário”. Durante 24 (vinte e quatro) horas, uma equipe de blogueiras e profissionais da moda ficaram à disposição das clientes que queriam tirar dúvidas sobre beleza, ao mesmo tempo em que perguntas foram respondidas com tutoriais, truques para usar no dia a dia e inspirações para dar um “*up*” (mudar, melhorar) no visual.

Diferentes veículos de comunicação (nacionais e estrangeiros), entenderam a potencialidade do WhatsApp e o estão aproveitando para oferecer conteúdos diretamente para seus leitores. Aqui no Brasil, um dos canais mais popular é o “Vc no G1”. O portal apresenta várias ferramentas para que seus telespectadores possam entrar em contato com a redação, e o WhatsApp não poderia ficar de fora. Programas como Encontro com Fátima Bernardes, além do Jornal Extra - RJ, Jornal O Globo, o BA TV local (TV Santa Cruz), Balanço Geral Itabuna Bahia, já utilizam o aplicativo como fonte na produção de notícias.

Emissoras de rádio, como a CMN, Band News FM, a Rádio Difusora/Itabuna, Rádio Baiana/Ilhéus, também adotaram o aplicativo para que os ouvintes sugiram músicas ou enviem informações sobre o trânsito ou fatos policiais em tempo real.

No texto, disponível em “Janelas do ciberespaço”, Palacios (1996, apud Lemos 2002, p. 93), dizem que:

Nos processos sociais da “vida real” (IRL) estamos acostumados a encontrar fisicamente as pessoas, conhecê-las pouco a pouco e, à medida que aprofundamos tal conhecimento, vamos, cada vez, mais intercambiando informações, identificando áreas de interesse comum e interagindo em função delas e, nesse processo, parece inverter-se: interagimos inicialmente de maneira muitas vezes profunda, em função de interesses comuns previamente determinados, conhecemos as pessoas e, só então, quando possível, encontramos

fisicamente tais pessoas. (PALACIOS, 1996, apud LEMOS, 2002, p. 93).

Sendo assim, a interação se inverte: do virtual para o real, onde o homem a todo instante dialoga com a técnica, através das TIC.

A possibilidade de produzir conteúdo (antes limitado) se multiplicou. Hoje está nas mãos de milhões de cidadãos, em várias plataformas e acontecendo a todo o momento. André Lemos, (apud José Luiz Prado, p. 114, 2002) “O ciberespaço fez com que qualquer um possa não só ser consumidor, mas também produtor de informação, emissor”.

Um canal de denúncias através do WhatsApp, possibilita a denúncia em tempo real, com possibilidade de resposta imediata, diferentemente do tempo em que se gastava para fazer uma ligação para o “190”, inclusive pela demora em se conseguir atendimento. O sociólogo Michel Maffesoli (p. 23, 2004), ressalta que as pessoas não querem apenas a informação, mas também gostam de ser ouvidas e vistas.

Unidades da Região Cacaueira já disponibilizam o canal de denúncias para a população e, alguns casos foram solucionados através de informações disponibilizadas no aplicativo. Como exemplo disso pode-se citar um caso de apreensão de uma tonelada de diferentes tipos de drogas na cidade de Uruçuca/BA.

No caso da CIPRV/Itabuna, segundo o Setor de Qualidade e Telemática (SQT), aproximadamente 60% (sessenta por cento) das solicitações de atendimento a ocorrências de trânsito, são realizadas através do aplicativo, somente com grupos internos de policiais da Unidade, devido a falta de comunicação em seus postos rodoviários (raramente policiais que atuam nesses postos, conseguem conexão telefônica adequada devido a sua localização ao longo das rodovias).

Uma das vantagens do aplicativo é que, em qualquer ponto de sinal telefônico ele funciona perfeitamente, mesmo que não consiga a visualização de fotos e vídeos. Isto se configura numa grande vantagem, sem contar que o custo é acessível, depende do tipo de plano que o usuário tenha.

Vale salientar que fracasso das políticas tradicionais de controle do crime cede espaço para reformas e iniciativas inovadoras, as quais abordam a questão

sob a ótica dos princípios democráticos e dos direitos humanos, consequentemente sobre:

- a integração sistêmica das instituições de Segurança Pública;
- o investimento em tecnologia;
- o surgimento de novos atores;
- a participação social;
- o aperfeiçoamento dos órgãos do sistema de justiça e prevenção a criminalidade.

A respeito disto, André Lemos (2002, p. 3) diz que, a tecnologia é propícia para a interação, não somente com o objeto, mas também com a própria informação. E ainda que,

A interação do homem-tecnologia tem evoluído a cada ano no sentido de uma relação mais ágil e confortável. Vivemos hoje a época da comunicação planetária fortemente marcada por uma interação com as informações, cujo ápice é a realidade virtual.

A comunicação pode trazer benefícios para as organizações, pois de fato pode ser a sua fonte de sucesso. Ela serve para organizar, controlar, difundir ideias e influenciar uns aos outros, que fazem parte da mesma rede, assim como acontece no próprio jornalismo.

Uma informação passada de forma adequada resulta num relacionamento organizacional harmonioso, eficiente e eficaz, tanto de dentro para fora, quanto de dentro para dentro e a evolução da comunicação é fundamental para a sociedade da era da informação, no mundo globalizado, onde a internet é totalmente indispensável.

2.1 INTERNET – BREVE HISTÓRICO

A internet surgiu no final da década de sessenta, nos Estados Unidos, através de pesquisas de cunho militar, durante a guerra fria com a União Soviética, quando as duas potências dominavam e influenciavam o mundo.

Os Estados Unidos temiam que um possível ataque a suas bases militares pudesse pôr em risco informações importantes, deixando o país em condições precárias de reação. Pensando nisso, foi idealizado um modelo de troca e armazenamento de informações, no qual foi permitida a descentralização das mesmas. Desta forma, caso o Pentágono fosse atingido, as informações armazenadas ali não seriam perdidas.

Os Estados Unidos temiam que um possível ataque a suas bases militares pudesse pôr em risco informações importante, deixando o país em condições precárias de reação. Pensando nisso foi idealizado um modelo de troca e armazenamento de informações, onde foi permitida a descentralização das mesmas. Desta forma caso o Pentágono fosse atingido, as informações armazenadas ali não seriam perdidas.

Criou-se então uma rede que se chamava ARPAnet, inventada pela ARPA¹², que pertencia ao Departamento de Defesa norte-americano. Ela funcionava através de um sistema conhecido como chaveamento de pacotes. Um plano de transmissão de dados em rede de computador, no qual as informações são armazenadas por pequenos trechos. Foi assim que nasceu o maior fenômeno midiático dos últimos tempos, a internet.

Anos depois, muitos estudos levaram Tim Berners-Lee¹³ a ideia de criar a World Wide Web¹⁴ (www), um sistema que interligava sistemas de pesquisas científicas e acadêmicas, conectando universidades. Somente a partir dos anos 90, a rede coletiva ganhou uma maior divulgação pública. Dois anos depois de criar o

¹² Sigla para Advanced Research Projects Agency (Agência de Projetos de Pesquisa Avançada). [Tradução nossa].

¹³ Criador do World Wide em 1989; Conjunto revolucionário de tecnologias. Fonte: <https://www.tecmundo.com.br/web/759-o-que-e-world-wide-web-.htm>.

¹⁴ Rede mundial de computadores.

HTML (Hypertext Markup Language)¹⁵, o HTTP¹⁶, e as primeiras páginas web no CERN (European Organization for Nuclear Research)¹⁷, na Suíça, precisamente em agosto de 1991, Berners-Lee publicou seu novo projeto para o World Wide Web.

O nome Internet surgiu bem mais tarde quando a tecnologia da ARPAnet, passou a ser usada para conectar as universidades e laboratórios de pesquisa, primeiro nos Estados Unidos e depois em outros países.

No Brasil, a internet surgiu em 1988 e ligavam as universidades brasileiras às instituições dos Estados Unidos. Mas por causa da necessidade de ampliação da rede, os estudos e os investimentos para internet começaram em 1997. O maior investimento em rede foi em 2000, quando implantado o Backbone¹⁸ RNP2 (RNP – Rede Nacional de Pesquisa [o número 2 se refere à segunda versão do software]), com o objetivo de interligar todo o país em uma rede de alta tecnologia.

Em 2002, o então presidente da república transformou a RNP em uma organização social. Com isso ela passou a ter maior autonomia administrativa para executar suas tarefas e o poder público ganhou meios de controle mais eficazes, para avaliar e cobrar os resultados.

Com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação, a cultura se transforma surpreendentemente. Leão (2005, p. 63), explicita essa transformação, ao dizer que: “[...] Escrever sobre transformações da atualidade é o grande desafio. Requer uma atitude aberta às mudanças tecnológicas, e, ao mesmo tempo, uma postura crítica.” (LEÃO, 2005, p. 63).

Quase dez anos depois, em 2007, o Brasil movimentava cerca de 114 (cento e quatorze) bilhões de dólares em comércio eletrônico e possuía uma base de 40 (quarenta) milhões de computadores instalados no país. De acordo com o Ibope/NetRatings, o país tinha cerca de 18 milhões de internautas residenciais. (ARRUDA, 2011, s.d., s.p.)

¹⁵ Um sistema padronizado para etiquetar arquivos de texto para obter efeitos de fonte, cor, gráfico e hiperlink em páginas da World Wide Web.

¹⁶ Protocolo de Transferência de Hipertexto; [Tradução nossa].

¹⁷ Organização Europeia para a Investigação Nuclear. [Tradução nossa]

¹⁸ Espinha Dorsal RNP2. [Tradução nossa]

Posteriormente a internet passou a ser imprescindível na realização de tarefas/atividades/pesquisa, mudando a rotina da sociedade, que atualmente vive se transformando, por causa da mutação tecnológica.

Indo além, as redes sociais chegaram, e novas transformações aconteceram no meio comunicacional. Começa assim uma nova forma de diálogo, economicamente mais acessível, que se reinventa a cada dia e que deixa as pessoas virtualmente mais próximas.

2.2 REDES SOCIAIS

Rede Social é uma composição social de pessoas ou organizações, unidas por vários tipos de afinidades, que partilham valores e objetivos comuns, ou seja, estão conectadas entre si. Segundo Marteleto (2001, p. 72), representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

Surgiram no final da década de 60 e início da década de 70, com a necessidade de facilitar a troca de informações entre pesquisadores e em meio à precisão de mais interatividade. Todo o empenho tecnológico dessa integração surgiu nas universidades norte-americanas e um debate muito extenso se criou no meio acadêmico sobre como surgiram às redes sociais digitais.

Uma das primeiras plataformas de visibilidade foi a BBS, o Bulletin Board System¹⁹, que conectava grupos por meio de murais informativos. No entanto, agilidade da interação social não existia nessa época.

Somente em 1989 que o pesquisador Tim Berners-Lee sugeriu um projeto de uma nova plataforma de hipertexto, que permitia o trabalho em conjunto, ajustando os seus conhecimentos numa rede de documentos. Essa ideia tornou-se a World Wide Web e pode ser considerada a primeira base de uma rede social digital.

¹⁹ Sistema de Quadro de Avisos. [Tradução nossa]

Uma das redes mais antigas foi criada em dezembro de 2002. O LinkedIn é a maior rede social para profissionais e começou como uma plataforma de encontro de profissionais de vários mercados em um só lugar.

O vasto registro de currículos em diversas áreas do conhecimento é a sua principal característica, sendo um dos principais canais de conteúdo para profissionais de qualquer campo. É uma ótima oportunidade de networking²⁰ e também de discussões sobre qualquer tipo de conhecimento.

Porém, antes do surgimento da rede linkedin, já existiam redes, as quais se apresentam nesse estudo a título de ilustração, como: o Messenger (1997), Myspace (2003), Orkut (2004), o Facebook (2004), o Twitter (2006), o Sonico (2007), WhatsApp (2009), Pinterest e Instagram (2010) e o Google + (2011), entre outras. O Facebook é a mais famosa das RS. Ela alavancou os padrões de interatividade, chegando a alcançar mais de 908 (novecentos e oito) milhões de pessoas cadastradas, somente em 2006, ano em que o “face” alcançou a grande massa.

Segundo reportagem no site Tecmundo²¹, atualmente o Facebook lidera o ranking de redes sociais no Brasil. Em julho de 2012, ele aparece com 54,99% (cinquenta e quatro ponto noventa e nove por cento) da preferência nacional em visitas. O Facebook tem utilizado diversas estratégias com o claro objetivo de manter os usuários o maior tempo possível conectado a sua rede. Uma dessas estratégias foi a compra do WhatsApp por U\$19 bilhões (dezenove bilhões de dólares), devido a sua capacidade de compartilhamento. Posteriormente o Instagram também foi comprado, rede social em que se instabilizou no mercado.

2.2.1 WhatsApp

WhatsApp Messenger é um aplicativo - APP multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto,

²⁰ Rede Social. [Tradução nossa]

²¹ Fonte: <https://www.tecmundo.com.br/facebook/13347-10-razoes-que-tornaram-o-facebook-a-rede-social-mais-popular-do-brasil.htm>.

os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF²², além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet. O software está disponível para Android, BlackBerry OS, iOS, Symbian, Windows Phone e Nokia. A empresa com o mesmo nome foi fundada em 2009 por Brian Acton e Jan Koum²³, ambos veteranos do Yahoo e está sediada em Santa Clara, Califórnia.

De acordo com o Financial Times²⁴, o WhatsApp "[...] tem feito para SMS²⁵ em celulares o que o Skype fez para chamadas internacionais em telefones fixos." Em setembro de 2015, o aplicativo alcançou a marca dos 900 milhões de usuários ativos.

Segundo dados da consultoria GlobalWebIndex²⁶, 73% (setenta e três por cento) dos usuários que utilizam o WhatsApp no mundo são donos de celulares com o sistema operacional Android (Google). A plataforma iOS (Apple) está em segundo lugar, com 27% (vinte e sete por cento) do mercado. Os servidores do aplicativo utilizam o sistema operacional FreeBSD, com a linguagem de programação Erlang.

Em janeiro de 2015, o APP também passou a ser utilizado pelo computador, através do Google Chrome, e, em fevereiro, o serviço também foi disponibilizado para usuários dos navegadores Mozilla Firefox e Opera. Em 18 de janeiro de 2016, os criadores do aplicativo WhatsApp divulgaram a notícia de que o aplicativo se tornaria isento de qualquer cobrança anual. No mesmo comunicado, foi anunciado que o serviço de mensagem chegou a 990 milhões de usuários. Em 2 de fevereiro de 2016, Mark Zuckerberg anuncia que o WhatsApp alcança a marca de 1 bilhão (um bilhão) de usuários, e ainda que: "Poucos serviços conectam mais de um bilhão de pessoas."²⁷

WhatsApp usa uma versão personalizada e após a instalação, cria-se uma conta de usuário, utilizando um número de telefone disponível pelo usuário.

²² Segundo o Google Tradutor, PDF é um formato de arquivo que fornece uma imagem eletrônica de texto, ou texto e gráficos, que se assemelham a um documento impresso e podem ser visualizados, impressos e transmitidos eletronicamente. Fonte: <https://translate.google.com.br/#en/pt/PDF>.

²³ Fonte: <http://epocanegocios.globo.com/Inspiracao/Vida/noticia/2014/02/historia-e-o-estilo-de-jan-koum-criador-do-whatsapp.html>.

²⁴ Fonte: <https://technologicalfuture.wordpress.com/2015/05/30/whatsapp/>.

²⁵ SMS - Short Messaging Service (Serviço de Mensagens Curtas), um sistema que permite aos utilizadores de telemóveis, enviar e receber mensagens de texto. [Tradução nossa]

²⁶ Fonte: <http://www.bobtutoriais.net/index.php/whatsapp-transparente-atualizado-2016/>

²⁷ Fonte: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/02/whatsapp-alcanca-1-bilhao-de-usuarios.html>

Mensagens multimídia são enviadas através do carregamento da imagem, áudio ou vídeo para um servidor e envia um link para o conteúdo juntamente com a sua miniatura codificada em Base 64 (se aplicável).

A RS também sincroniza com a agenda do telefone, para que os usuários não precisem adicionar contatos em uma agenda separada. Como todos os usuários são registrados com o número do telefone, o *software*²⁸ identifica todos os usuários WhatsApp entre os contatos registrados no telefone. Isto significa que a RS coleta dados dos contatos de todos os usuários, a fim de fazer tal equiparação conveniente, o que levanta questões óbvias de privacidade.

Em 4 de novembro de 2014, o WhatsApp marcou apenas 2 (dois) de 7 (sete) pontos em termos de segurança, segundo a Electronic Frontier Foundation²⁹. Ele perdeu pontos porque:

- as comunicações são vulneráveis a acesso por terceiros;
- os usuários não podem verificar a identidade dos contatos;
- mensagens passadas não são seguras;
- o código não é aberto para revisão independente;
- o projeto de segurança não está devidamente documentado e outros fatores

O aplicativo que é gratuito para *download*³⁰ e hoje, já possui uma versão atualizada, onde as conversas são criptografadas³¹, e podem ser animadas através de emojis. Outra função bastante proeminente é a de chamada de voz e vídeo também gratuita, que traz agilidade na comunicação.

Muitas mudanças funcionais do aplicativo auxiliam policiais no combate a criminalidade, como a função do envio de fotos. Uma delas é a possibilidade do envio de documentos (por exemplo, um mandado³² em aberto de fugitivos da justiça,

²⁸ Programa. [Tradução nossa]

²⁹ Disponível em: <<https://technologicalfuture.wordpress.com/2015/05/30/whatsapp/>>

³⁰ Transmissão de dados de um dispositivo de comunicação para outro. [Tradução nossa]

³¹ A forma original fica ilegível para outra. [Tradução nossa]

³² Processo judicial de uma ordem expedida por um Juiz de direito, à autoridade impetrada para que faça ou não faça alguma coisa; [Tradução nossa].

ou a foto com a consulta de restrição de pessoas e veículos nos sistemas SINESP Cidadão³³ ou MOP³⁴) e além dessa são: o aumento do limite de mídias compartilhadas e o aumento de usuários inseridos nos grupos do aplicativo.

Figura 2– Foto de grupo CIPRv/Coordenadores de Área



Fonte: ADM do grupo

Com essa disponibilidade, policiais se comunicam entre si, compartilhando informações confidenciais e inerentes a SP, na tentativa de resolver ocorrências de qualquer circunstância.

³³ É um módulo do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais e sobre Drogas, o Sinesp (Lei 12.681/2012), o qual permite acesso direto pelo cidadão aos serviços da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça. Disponível em: <<https://www.sinesp.gov.br/sinesp-cidadao>>.

³⁴ Sistema de Mobilidade em Operações Policiais (MOP) aos Policiais a Serviço do Governo do Estado da Bahia, mediante uso de equipamento particular que rode sob a plataforma *Android*. Disponível em: <<http://www.ssp.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=20>>.

Figura 3 – Foto do grupo CIPRv/Coordenadores de Área com envio de documentos



Fonte: ADM do grupo

Essa comunicação se torna segura, uma vez que policiais se conectam entre si com o mesmo objetivo: utilizar a RS como instrumento de contato com a comunidade, bem como para troca de informações, num meio seguro e ágil, em prol da SP.

Vale salientar que muitos estudos com diferentes métodos foram realizados para que essas e outras possibilidades fossem efetivamente possíveis.

3. METODOLOGIA

Policiais utilizam a rede social para solucionar problemas inerentes ao serviço diário. Na CIPRV/Itabuna não é diferente e o envio de relatórios, repasse de informações a respeito de acidentes de trânsito, fotos de documentos, registro de Boletim de Ocorrência de Trânsito (BOAT), ou situações adversas, são informações repassadas através do grupo da RS WhatsApp.

Dessa forma, policiais usam a RS a favor do serviço, aproveitando todo potencial que a plataforma possui num só lugar, trazendo a novidade comunicacional para dentro dos quartéis, acompanhando a evolução tecnológica da sociedade.

Além disso, o SQT que utiliza as RS para divulgação de notícias e verificação do que é postado na mídia sobre a Unidade, identifica o perfil dos internautas, com o intuito de se relacionar melhor com esse público, formando opinião favorável à instituição.

O aplicativo WhatsApp é um instrumento, que pode ser operado através de smartphones ou computadores, com rapidez no fluxo de informações, que mostra sua relevância no serviço operacional, bem como no jornalismo *on-line*.

É partindo desse pressuposto que este estudo se propõe a investigar a opinião de policiais militares, a respeito da inserção dessa mídia no serviço operacional, através de pesquisa quali-quantitativa.

Assim foi usado o método de análise de conteúdo que, segundo Sousa (2004, s.p.), “[...] desvela a substância e o contexto em que o discurso foi produzido”. Este método é também denominado pelo autor como “análise de discurso” por considerar que,

[...] embora alguns pesquisadores façam uma distinção sutil entre análise de conteúdo (quantitativa) e análise do discurso (qualitativa), esta é inútil, pois uma análise do discurso pode ser - e em muitos casos deve ser - simultaneamente quantitativa e qualitativa. (SOUSA, 2004, s.p.).

Sousa (2004, s.p.) explica também que “[...] a análise do discurso permite destacar questões associadas às relações de gênero, as representações da violência, as representações de minorias e de pessoas portadoras de deficiência [...]”, sendo perfeitamente aplicável neste caso.

Marília Freitas (2009, p. 15), citando Minayo (1998), considera que os fenômenos humanos e sociais, nem sempre podem ser quantificáveis, pois trata-se de “[...] um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis”.

Ainda segundo ela, a pesquisa qualitativa defende a ideia de que, na produção de conhecimento sobre fenômenos humanos e sociais, interessa muito mais compreender e interpretar seus conteúdos que descrevê-los. No entanto, ela diz que há uma diferença entre a pesquisa quantitativa e a qualitativa afirmando que, “[...] enquanto a primeira dá ênfase aos dados visíveis e concretos, a segunda aprofunda-se naquilo que não é aparente, no mundo dos significados, das ações e das relações humanas.” (MINAYO, 1998, apud FREITAS, 2009, p.15).

Ademais, na pesquisa qualitativa, o investigador encontra-se inserido no contexto social a que se está investigando. Há uma notoriedade nesse tipo de pesquisa porque tais trabalhos “[...] geram uma maior sensibilidade pela vida das pessoas e, sobretudo, de alguns grupos marginais, daí a grande quantidade de relatos, narrações e informes”. (Llamas, 2003, p.26).

Junto ao método quali-quantitativo, está a pesquisa bibliográfica que possibilita o melhor entrosamento dos conceitos de comunicação e de segurança pública. Segundo Gil (2008, p. 50), “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Para tanto, como forma de tecer os argumentos necessários para responder a questão problema, foi aplicado para policiais militares – de diversas patentes - da CIPRV/Itabuna, no mês de fevereiro de 2017, uma entrevista semi-estruturada, contendo 23 (vinte e três) questões, durante uma Parada Geral da Unidade, a fim de coletar dados/informações para averiguar: Qual a influência da utilização da rede social no serviço operacional?

Isto por que, a proposta principal deste estudo é apresentar um meio de contribuir para o processo de dissolução das dificuldades comunicacionais e saber qual a opinião de policiais sobre a mídia social, bem como entender esse processo, analisando a percepção dos policiais da CIPRv/Itabuna.

4. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

As entrevistas feitas, através de Questionário semi-estruturado³⁵, para a coleta e análise da opinião dos policiais da CIPRV/Itabuna foram realizadas em fevereiro de 2017, durante uma Parada Geral, no auditório do SEST/SENAT, em Itabuna, pois se trata de uma pesquisa quali-quant em comunicação, em prol de benefícios para a Segurança Pública, um meio de produzir conhecimentos para a ação.

Segundo Marília Freitas (2009, p.15), “[...] a pesquisa qualitativa defende a ideia de que, na produção sobre os fenômenos humanos e sociais, interessa muito mais compreender e interpretar seus conteúdos que descrevê-los”.

Dessa forma, afirma Martins (2004), que:

O ponto principal a enfatizar, no que se refere especificamente à metodologia qualitativa, é que, com ela, a pesquisa depende, fundamentalmente, da competência teórica e metodológica do cientista social. Trata-se de um trabalho que só pode ser realizado com o uso da intuição, da imaginação e da experiência do sociólogo, o que não significa que no caso da metodologia quantitativa também não seja requerida a competência: é que, neste caso, a formalização técnica acaba dominando o pesquisador. (MARTINS, 2004, p. 293).

A diferença entre a primeira abordagem e a segunda é tão somente a ênfase nos dados concretos e visíveis. Para Uwe Flick (2009, p. 20), a pesquisa qualitativa “[...] é de particular relevância ao estudo das relações sociais, devido à pluralização das esferas de vida”.

Contudo, foram entrevistados 70 (setenta) policiais, sendo 15 (quinze) do sexo feminino e 55 (cinquenta e cinco) do sexo masculino, com idade entre dezoito e cinquenta e cinco anos e escolaridade variando, entre o segundo grau completo, o nível superior completo e/ou pós-graduação.

A maioria possui entre vinte e trinta anos de serviço, caracterizando uma tropa experiente, já com projeções para a aposentadoria. Destes entrevistados,

³⁵ Disponível no Apêndice A, p. 58 desta investigação.

somente quatro disseram não utilizar redes sociais, mas acreditam que ter um perfil nas redes é importante para troca de informações rápida e também para o entretenimento.

Raquel Recuero (2009, p. 24), corrobora com esta reflexão quando sugere que o surgimento da internet provocou mudanças significativas para a sociedade. Diz ela que, a “[...] mais significativa [...] é a possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada por computador”.

Em média, estes policiais acessam as RS todos os dias, por aproximadamente duas horas, no mínimo, e possuem perfil em até cinco redes sociais. Segundo pesquisa "Futuro Digital em Foco Brasil 2015" (Digital Future Focus Brazil 2015), divulgada no site O Globo³⁶, “[...] os brasileiros são líderes no tempo gasto nas redes sociais”. A nossa média é de 60% (sessenta por cento) maior do que a do resto do Planeta. Ressalta-se que, segundo a pesquisa, a RS é a categoria em que o brasileiro passa mais tempo na internet.

Numa disputa bastante apertada, a RS que esses policiais mais gostam é o WhatsApp, seguido pelo Facebook e o Twitter. Quando perguntado se eles acreditam que as RS influenciam na opinião das pessoas, apenas sete disseram que não.

Fatores como acompanhamento de notícias, troca rápida de informações, divulgação de fotos, relações empresariais, entretenimento e a conquista de novas amizades, foram citados como vantagens de se ter um perfil nas redes. Segundo Stefanie Silveira (2009, p. 1), “[...] o desenvolvimento da rede, no âmbito da tecnologia de ferramentas colaborativas, possibilita a ampliação da participação do público na produção e distribuição de informações na *web*”.

No campo onde a pergunta foi: “Para qual finalidade você utiliza as RS?” Apenas 22 (vinte e dois) policiais disseram que utilizam para trabalho e comunicação. Os restantes informaram que utilizam para lazer, entretenimento e comunicação. Porém o SQT da CIPRv/Itabuna informou que 143 (cento e quarenta e

³⁶ Disponível em: <http://blogs.oglobo.globo.com/nas-redes/post/brasileiros-gastam-650-horas-por-mes-em-redes-sociais-567026.html>

três) policiais fazem parte do grupo de Coordenadores de área, que possui o intuito de angariar informações inerentes ao serviço diário da Unidade.

Ainda segundo o setor, alguns deles estão inseridos em todos os grupos operacionais da Unidade, a exemplo do CIPRV/Itabuna e dos demais pelotões rodoviários. Percebe-se que há uma linha tênue entre o que é disposto oficialmente e o que é oficioso³⁷, mas necessário.

De fato o estado não utiliza a RS oficialmente como meio de comunicação a serviço da comunidade, mas se utiliza dessas redes para divulgação de notícias e suas diligências exitosas.

A comunicação através do aplicativo se dá há quatro anos na Unidade, onde assuntos como envios de relatórios, divulgação de notícias, informativos sobre valorização profissional, solicitação de atendimento a acidentes, bem como seus resultados, são amplamente compartilhados entre os grupos. Assim, alguns policiais aproveitam a oportunidade para ampliar o serviço operacional, em meio à revolução tecnológica que pode auxiliar no serviço diário de abordagens e blitz, com acesso a consultas do MOP, DETRAN³⁸, INFORSEG³⁹ e SINESP Cidadão.

Além disso, para quarenta e nove policiais, a utilização do APP interfere de maneira totalmente positiva na comunicação, sendo elas um meio excelente de divulgação das ações policiais.

Ao questionar sobre meio de comunicação viável para divulgação de notícias policiais, apenas 3 (três) policiais afirmaram que as RS não é um bom meio para disseminação de notícias. No entanto, 35 (trinta e cinco) policiais afirmaram que no seu ambiente corporativo, a RS WhatsApp é utilizada oficialmente, para assuntos inerentes ao serviço policial.

Assim sendo, dos 70 policiais entrevistados, somente 8 (oito) deles não possui apenas uma RS. Os outros, afirmaram fazer parte de 2 (duas) ou mais redes sociais. Um deles informou ainda que faz parte de oito redes.

³⁷ Que costuma prestar serviços, que se empenha em ser útil; servicial, prestável, prestante, obsequioso. Disponível em: https://www.google.com.br/#q=oficioso&*.

³⁸ Departamento Estadual de Trânsito da Bahia. [Tradução nossa].

³⁹ Rede Nacional de Integração de Informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização. [Tradução nossa].

De certo, a utilização das RS no meio corporativo é significativa, já que 62 (sessenta e dois) policiais acreditam que esses grupos trazem resultados positivos para o serviço operacional diário, ao tempo em que 63 (sessenta e três) deles, consideram que o envio de nomes e fotos de suspeitos, através da RS, facilita a resolução ou a coibição de possíveis crimes. Isto confirma a importância da RS no serviço operacional.

Do mesmo modo, 55 (cinquenta e cinco) policiais disseram já ter tido êxito numa ocorrência policial, em virtude de informações repassadas nos grupos. Segundo 64 (sessenta e quatro) deles, num futuro bem próximo, as RS estarão sendo utilizadas oficialmente pela PMBA, como um aplicativo de denúncia, complementando o serviço já realizado pela CICOM (190).

Recentes produções corporativas aparecem nas RS, acompanhando a era digital, que viraliza quase tudo que é produzido no ciberespaço. Segundo Andréia Mendes Jacopetti (2009, p. 1), a utilização de tais instrumentos comunicacionais tornou-se fundamental no planejamento das ações de fortalecimento de marca e imagem e relacionamento com os públicos.

Esses policiais acreditam que, com a utilização do WhatsApp, o índice de violência pode ser reduzido, uma vez que trocam informações inerentes ao serviço de segurança pública. Porém, fatores como a divulgação de dados pessoais, invasão de privacidade, pedofilia e sequestro, são o maior risco da utilização banal dessas RS.

Contudo, são reais as tendências de aceitação dessas mídias entre os policiais e percebe-se que o WhatsApp ajuda no combate a criminalidade. Porém, essa reflexão estará disponível nas “Considerações Finais”, no próximo capítulo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O APP de RS WhatsApp, está sendo utilizado pela Polícia Militar para combater a criminalidade de forma oficiosa. De certo dessa afirmação, a CIPRV/Itabuna utiliza o aplicativo como meio de comunicação principal no serviço diário há 4 (quatro) anos. Levando em consideração a experiência, fica perceptível a relevância do uso dessas mídias, no contexto da Segurança Pública.

Em se tratando da pesquisa, os resultados são bem claros quando se trata de aceitabilidade dessa utilização no meio policial. Eles usam o APP em redes para trocar informações relacionadas a ocorrências e solicitações de apoio, bem como para passar informações necessárias aos seus superiores hierárquicos e pares.

Diferentemente da Bahia, a PM/PI Polícia Militar do Piauí já disponibilizou a RS em viaturas, na região de Teresina, com o objetivo de aproximar a população da corporação, nos casos em que a presença da polícia seja necessária⁴⁰. Tal atitude gerou a diminuição de 80% (oitenta por cento) nos índices de furtos e roubos, registrados na região. Este modelo poderia ser copiado, com outros valores agregados, embora algumas unidades tenham quebrado este paradigma e já disponibilizem a RS como Web Denúncia.

É importante frisar que, na opinião dos policiais da CIPR/Itabuna, a utilização das RS, interfere de maneira totalmente positiva na comunicação durante o serviço. Razão esta que levou a grande maioria a aderir ao aplicativo, o que resultou no fator preponderante na entrega de relatórios na unidade.

Além do mais, a RS que eles mais gostam é o WhatsApp, o objeto de estudo em questão. Eles utilizam a RS durante o serviço e declaram como sendo bom para desenrolar o mesmo. Do mesmo modo, grande parte já testemunhou como uma solução nas diligências dispostas nas redes.

⁴⁰ Fonte: <http://cidadeverde.com/noticias/211529/policia-militar-disponibiliza-numeros-de-whatsapp-de-batalhoes-para-a-populacao>.

Isto prova que essa inovação tecnológica, angaria pontos positivos para a SP, para a PMBA, para os policiais em seu dia-a-dia e também para a academia, que possibilita o estudo sobre o fato inovador, tanto para a Segurança Pública quanto para a comunicação.

Segundo os policiais, criar um perfil nas redes traz inúmeras vantagens a exemplo da possibilidade de troca de informações. Dessa forma o SQT que já realiza um trabalho nesse intuito -, levando em consideração o Manual de Mídias Sociais da PMBA⁴¹ -, e se apodera do aplicativo para noticiar e informar a comunidade sobre situações adversas como: recuperação de veículos roubados; apreensão de drogas e armas; abordagens e blitz; bem como sobre as operações nos feriados anuais, passa uma imagem positiva para os policiais bem como para a comunidade.

Contato com a imprensa local também é mantido através da RS, uma vez que Jornalistas, Rádios e Tvs, também aderiram a essa novidade, pautando parte de seus trabalhos através dessa rede.

Por meio de trabalhos como este, comandantes da PMBA perceberam a possibilidade de trabalhar o conceito da corporação, bem como da sua Unidade, na tentativa de trocar a “velha imagem de polícia truculenta” por uma “polícia totalmente comunitária”. Para isto, uma das estratégias é a postagem de conteúdo nas *fanpages*⁴² institucionais. O número de curtidas cresce a cada dia, tanto nas postagens sobre apreensões quanto nas postagens com mensagens de otimismo, principalmente nos dias de datas comemorativas.

Eles também fazem parte das redes criadas somente para policiais, caracterizando uma aprovação velada do uso dessa rede em favor do serviço operacional.

Porém a RS WhatsApp, que já é utilizada pelos policiais para este e outros fins, ainda não está autorizada pelo Estado. Sendo assim, este deveria perceber que é oportuno se utilizar dessas ferramentas em favor do serviço e da SP, uma vez que

⁴¹ Conforme ilustrado no recorte apresentado no ANEXO A - Manual de Mídias Sociais da PMBA – p. 1972, na página 59 deste estudo.

⁴² Fanpage ou Página de fãs, é uma página específica dentro do Facebook direcionada para empresas ou marcas. Disponível em: <https://aldabra.com.br/artigo/o-que-e-uma-fanpage>.

os policiais precisam acompanhar as evoluções tecnológicas, pois, novas modalidades de crimes estão sendo criadas todos os dias.

O efeito desse serviço é positivo, uma vez que a informação angariada através dessa mídia acarreta na solução de ocorrências, a comunicação é dinâmica, rápida e eficaz e para tanto, um esforço deve ser feito para expandir as novas tecnologias em todas as unidades. Mesmo por que, as RS já fazem parte do dia-a-dia de todos e ocupam um tempo expressivo durante o acesso.

São inúmeras as vantagens de se utilizar dessas redes em instituições públicas. Fatores como:

- Troca de informação rápida, em tempo real;
- Acompanhamento de notícias;
- Relação corporativa;
- Compartilhamento de informações inerentes ao serviço;
- Compartilhamento de fotos;
- Compartilhamento de vídeos;
- Compartilhamento de conteúdo para múltiplas pessoas ao mesmo tempo;
- Divulgação de documentos referentes à SP;
- Todos usam a RS;
- Possibilidade de virar um canal de denúncia com baixo custo;
- Aceitabilidade entre policiais;
- Possibilidade de marketing institucional;
- Modernização da rotina;
- Complemento do CICOM (190);
- Resultados positivos para o serviço policial e em consequência para a SP e a comunidade;
- Capacidade de reação imediata e em consequência aumento da sensação de segurança;

- Capacidade de aumentar o networking⁴³;
- Acesso instantâneo para Feedback⁴⁴;

Como tudo na vida, a utilização das mídias sociais tem seu lado negativo. Para os policiais a divulgação de dados pessoais, a invasão de privacidade, a pedofilia e o sequestro, são algumas das desvantagens de se ter uma RS. Embora, segundo a PM, a identidade do autor da mensagem é mantida sob sigilo — porém, em caso de trote, é possível rastrear o mandatário pelo número celular, e, o serviço de mensagens, até o momento, é apenas um complemento do atendimento 190, que não será extinto. Porém, essas considerações podem ser feitas em outro momento, através da discussão aberta e fundamentada do tema em outros estudos que complementem este.

Finalizando, afirma-se que, é preciso compreender a necessidade de uma mudança nas questões comunicacionais da instituição, aproveitando o potencial dessas mídias e, a título de sugestão, pontua-se que se faz necessário:

- Destacar movedores para a inserção dessa mídia como recurso oficial para o serviço operacional;
- Buscar logística para implementação do serviço;
- Incentivar o serviço Web Denúncia na Instituição;
- Padronizar o serviço de Web denúncia na Instituição.

⁴³ Expressão inglesa que representa uma rede de contatos com cunho profissional. [Tradução Nossa]

⁴⁴ Reação a um estímulo. [Tradução Nossa]

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Felipe. 20 anos de internet no Brasil: aonde chegamos? In: **Tecmundo**, mar.2011. Seção Internet. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/internet/8949-20-anos-de-internet-no-brasil-aonde-chegamos-.htm>>. Acesso em: 14 mar.2017.

DRUCKER, P. Inovação e espírito empreendedor: práticas e princípios. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1987.

FLICK, Uwe. **Métodos de pesquisa** – Introdução a Pesquisa Qualitativa, Porto Alegre, 3ª ed. 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JACOPETTI, Andréia Mendes. Relações Públicas 2.0: **Novos Cenários para a Gestão da Comunicação Colaborativa**. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 32. 2009. **Anais**. Curitiba, PR.

KEEN, P.G.W. Information Technology And The Management Theory: The Fusion Map. In: **IBM Systems Journal**, v. 32, n. 1, p. 17-38, 1993.

LEMOS, André. **Cultura das Redes**. Salvador: EDUFBA, p. 14, 2002.

_____. **Anjos interativos e retribalização do mundo**. Sobre interatividade e interfaces digitais. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-1929-1.pdf>>. Acesso em: 31 de março 2017.

LEMOS, André; PALACIOS, Marcos. **As janelas do ciberespaço**. Porto Alegre: Sulina, 2001.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. 1. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 1992. 263 p.

LIAMAS, J.L.García. **Métodos de Investigación en Educación**. Investigación cualitativa y evaluativa. Madrid: UNED, 2003.

MARTINS, Heloisa H. T. S. Metodologia Qualitativa de Pesquisa. In: **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n 2, Maio/Ago., 2004, p. 293.

MAFFESOLI, Michel. A Comunicação sem Fim (teoria pós-moderna da comunicação). In: Martins, Francisco Menezes; Silva, Juremir Machado da (orgs.).

A Genealogia do virtual: Comunicação, Cultura e Tecnologias do Imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de Redes Sociais:** aplicação nos estudos de transferência da informação. Ciência da Informação. Brasília, v.30, p. 71-81, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. 2001

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas Japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Elsevier, 1995.

PERUZZO, Cicília. BRITTES, Juçara. (org.) **Sociedade da Informação e Novas Mídias:** Participação ou exclusão? São Paulo: INTERCOM, 2002. (Coleção de Comunicação INTERCOM de Comunicação, 14)

PRADO, José Luiz Aidar, org. **Críticas das práticas midiáticas:** da sociedade de massa as ciberculturas. São Paulo, ed. Hacker, 2002.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina. 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo Atlas: 1999.

SILVEIRA, Stefanie C. da. Os cenários de interação do jornal *on-line* na *web 2.0*: Mudança ou manutenção do processo comunicacional? In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 32. 2009. **Anais.** Curitiba, PR.

TOZONI – REIS, Marília Freitas de Campos. **Metodologia da Pesquisa.** 2ª ed. 2009.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policiamento Comunitário:** Como Começar. RJ: POLICIALERJ, 1994.

APÊNDICE A - Questionário semi-estruturado / Entrevista dos PM da CIPRv em Itabuna

<p>1) SEXO: () MASC () FEM</p> <p>2) IDADE: () ENTRE 18 E 24 ANOS () ENTRE 25 E 30 ANOS () ENTRE 31 E 40 ANOS () ACIMA DE 41 ANOS</p> <p>3) TEMPO DE SERVIÇO: () ATÉ 5 ANOS () ENTRE 5 E 10 ANOS () ENTRE 10 E 15 ANOS () ENTRE 15 E 20 ANOS () ENTRE 20 E 30 ANOS</p> <p>4) ESCOLARIDADE: () MÉDIO COMPLETO () SUPERIOR INCOMPLETO () SUPERIOR COMPLETO () PÓS-GRADUADO</p> <p>5) VOCÊ UTILIZA AS REDES SOCIAIS COM FREQUÊNCIA? () SIM () NÃO</p> <p>6) QUANTOS DIAS POR SEMANA VOCÊ ACESSA REDES SOCIAIS? () 1 OU 2 DIAS () 3 OU 4 DIAS () 5 OU MAIS DIAS () TODOS OS DIAS () NÃO UTILIZO</p> <p>7) EM MÉDIA, QUANTO TEMPO POR DIA VOCÊ GASTA ACESSANDO REDES SOCIAIS? () ATÉ 1 HORA () ATÉ 2 HORAS () ATÉ 5 HORAS () ATÉ 8 HORAS () ACIMA DE 8 HORAS () NÃO USA REDE SOCIAL</p> <p>8) DE QUANTAS REDES SOCIAIS VOCÊ FAZ PARTE? _____</p> <p>9) QUAL A SUA REDE SOCIAL PREFERIDA? _____</p> <p>10) VOCÊ ACREDITA QUE AS REDES SOCIAIS INFLUENCIAM NAS OPINIÕES DAS PESSOAS? () SIM () NÃO () EM PARTES</p> <p>11) EM SUA OPINIÃO, QUAL A MAIOR VANTAGEM DE TER UM PERFIL EM UMA REDE SOCIAL? (MAIS DE UMA ALTERNATIVA) () TROCA DE INFORMAÇÕES FÁCIL E RÁPIDA () ACOMPANHAMENTO DE NOTÍCIAS () NOVAS AMIZADES OU RELAÇÕES EMPRESARIAIS () DIVULGAÇÃO DE FOTOS () ENTRETENIMENTO</p> <p>12) PARA QUAL FINALIDADE VOCÊ UTILIZA AS REDES SOCIAIS? (MAIS DE UMA ALTERNATIVA) () LAZER E ENTRETENIMENTO () COMUNICAÇÃO () TRABALHO () OUTROS</p> <p>13) EM SUA OPINIÃO, A UTILIZAÇÃO DO APP WHATSAPP INTERFERE DE MANEIRA POSITIVA NA COMUNICAÇÃO EM TRABALHO? () NÃO INTERFERE () INTERFERE POUCO () INTERFERE MODERADAMENTE () INTERFERE TOTALMENTE</p> <p>14) VOCÊ ACREDITA QUE AS REDES SOCIAIS SÃO UMA BOA VIA DE DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES POLICIAIS, PROPAGANDAS E MARKETING INSTITUCIONAL? () SIM () NÃO () TOTALMENTE</p>	<p>15) SUA UNIDADE UTILIZA A REDE SOCIAL COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO OFICIAL PARA ENTREGA DE RELATÓRIOS, MENSAGENS REFERENTES AO SERVIÇO E OUTROS? () SIM () NÃO () PARCIALMENTE</p> <p>16) ALÉM DO GRUPO DE SUA UNIDADE, EM QUANTOS GRUPOS POLICIAIS VOCÊ FAZ PARTE? _____</p> <p>17) VOCÊ ACHA QUE ESSES GRUPOS TRAZEM RESULTADOS POSITIVOS PARA SERVIÇO OPERACIONAL DIÁRIO, OU NAS DILIGÊNCIAS? () SIM () NÃO () AS VEZES () SEMPRE</p> <p>18) VOCÊ ACHA QUE A DIVULGAÇÃO DE NOMES E FOTOS DE MELIANTES, ATRAVÉS DO APLICATIVO WHASTAPP AJUDA NA RESOLUÇÃO/COIBIÇÃO DE POSSÍVEIS CRIMES? () SIM () NÃO () AS VEZES () SEMPRE</p> <p>19) VOCÊ JÁ TEVE ÊXITO NUMA OCORRÊNCIA POLICIAL ATRAVÉS DE TROCA DE INFORMAÇÕES NO APLICATIVO WHASTAPP? () SIM () NÃO () VÁRIAS VEZES</p> <p>20) ACHA QUE NUM FUTURO BEM PRÓXIMO, A REDE SOCIAL SE TORNARÁ UM APP DE DENÚNCIA, COMPLEMENTANDO O SERVIÇO JÁ REALIZADO NA CICOM (190)? () SIM () NÃO () NUNCA () NUM FUTURO BEM PRÓXIMO</p> <p>21) SE VOCÊ PUDESSE CONTRIBUIR PARA REDUÇÃO DE CRIMES NO LOCAL DE SEU TRABALHO OU EM SUA ÁREA RESIDENCIAL, COMPATILHARIA INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS ATRAVÉS DO SEU WHATSAPP, NOS GRUPOS POLICIAIS? () SIM () NÃO () TALVEZ () SEMPRE COMPARTILHO</p> <p>22) VOCÊ ACREDITA QUE O ÍNDICE DE VIOLÊNCIA PODE DIMINUIR ATRAVÉS DO APP WHASTAPP, UMA VEZ QUE POLICIAIS TROCAM INFORMAÇÕES INERENTES AO SERVIÇO POLICIAL E TAMBÉM UTILIZAM A REDE COMO WEB DENÚNCIA? () CONCORDO TOTALMENTE () CONCORDO PARCIALMENTE () NÃO CONCORDO () INDIFERENTE () NEM CONCORDO, NEM DISCORDO</p> <p>23) PARA VOCÊ QUAL O MAIOR RISCO DA UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS? () DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS () INVASÃO DE PRIVACIDADE () PEDOFILIA () SEQUESTRO</p>
---	--

ANEXO A - Manual de Mídias Sociais da PMBA – p. 1972

BGO

15 de março de 2016

n.º 051

3ª PARTE - ASSUNTOS GERAIS E ADMINISTRATIVOS

Art. 15- Nenhuma ferramenta de mídia social, a princípio, pode ser usada como Central de Operações, recebendo denúncias com a garantia de pronta resposta ao cidadão, a não ser que haja planejamento e a estruturação anterior necessária.

Parágrafo único – Sempre que mensagens do tipo forem recebidas o gestor de mídia social deve orientar o contato com a OPM da região.

Art. 16- Antes de criar qualquer perfil ou página em plataformas de mídia social corporativa as OPM devem solicitar autorização ao Departamento de Comunicação Social – DCS, especificando quais plataformas e o gestor de mídia social responsável pelo gerenciamento.

Art. 17- O Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP), com apoio técnico do DCS, estruturará e implementará a capacitação dos Gestores de Mídia Social das OPM.

Art. 18- Os veículos de mídia social da PMBA deverão conter em destaque, como identificador do perfil ou página, o brasão da OPM e o brasão da PMBA.

Art. 19- O nome identificador e o endereço dos perfis e páginas das OPM devem ser designados pelo DCS, após a autorização para a criação do veículo.

Art. 20- As OPM que tenham criado perfis ou páginas anteriormente à edição desta portaria devem informar ao DCS, para que seja analisada a viabilidade de institucionalização ou exclusão do respectivo veículo.

Art. 21- O DCS definirá, em publicação própria, a identidade visual a ser seguida por todos os veículos de mídia social da PMBA.

Art. 22- Os casos omissos serão resolvidos pelo Comandante-Geral.

Art. 23- Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

PORTARIA n.º 020-CG/16