

AS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA AUXILIAR PARA DIFUSÃO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA POLICIAL NO COMANDO REGIONAL I - CUIABÁ: A Segurança Pública na era do *WhatsApp*.

Arlindo Marques Souza Filho¹
Zacarias Conceição Vitalino²

RESUMO

Este trabalho delinea a relação dos meios de comunicação com a Segurança Pública, através do serviço prestado pelo 10º Batalhão de Polícia Militar do Comando Regional - I, com sede no município de Cuiabá-MT, associado às ferramentas disponíveis aos aparelhos de telefonia celular, que possibilitam aos usuários rápida interação por meio de informações textuais, fotografias, vídeos, áudios e outros assuntos relevantes, conforme o interesse individual ou coletivo. Dentre as ferramentas, destacamos o aplicativo *WhatsApp*, que além de facilitar a troca de informações, está integrada a rotina de vida das pessoas, se revelando como ferramenta informal utilizada por integrantes da Polícia Militar contra o crime e a violência no Estado de Mato Grosso. Para tanto, o objetivo da pesquisa é analisar os benefícios, as mudanças e, em quais situações o uso do aplicativo auxilia o serviço Policial Militar. E, para alcançar o objeto proposto, o estudo desenvolveu-se através de pesquisa bibliográfica, entrevista realizada com Gerentes do CIOSP e pesquisa de campo por um questionário investigativo, destinado aos policiais que atuam na atividade meio e fim do 10º BPM, para certificar dos avanços decorrentes do uso do aplicativo nos serviços prestados a população.

Palavras-chaves: *Segurança Pública - Polícia Militar - Informações - WhatsApp.*

ABSTRACT

This paper outlines the relationship of the media to Public Security, through the service provided by the 10th Battalion of Military Police Regional Command - I, with headquarters in the city of Cuiaba-MT associated to the tools available to mobile devices, that enable users quick interaction through textual information, photographs, videos, audios and other relevant matters as the individual or collective interest. Among the tools, we highlight the *WhatsApp* application, which in addition to facilitating the exchange of information, is integrated into the routine of life, unfolding as an informal tool used by members of the Military Police against crime and violence in the State of Mato Grosso. Thus, the objective of the research is to analyze the benefits, changes, and what situations using the application assists the military police service. And to achieve the proposed objeto, the study was developed through bibliographic research, interview with CIOSP Managers and field research by an investigative questionnaire, intended for police officers who work in the middle activity and end of the 10th BPM, for sure the application usage advances arising from the services rendered to population.

Keywords: *Public Safety - Military Police - Information - WhatsApp.*

¹ Tenente Coronel da Polícia Militar, Bacharel em Segurança Pública, Especialista em Gestão de Segurança Pública.

² Tenente Coronel da Polícia Militar, Bacharel em Segurança Pública, Especialista em Gestão de Segurança Pública.

INTRODUÇÃO

Na primeira década do século XXI, a sociedade brasileira foi marcada pela inserção no mundo globalizado da comunicação, onde as distâncias continentais foram reduzidas em virtude das informações tramitarem em frações de segundos através de aparelhos de televisão, rádios, computadores, telefones celulares, *tablets* ou *ipod* conectadas a rede de *internet* ou ondas eletromagnéticas.

Todavia, o uso dessa tecnologia conhecida por comunicação em massa, favoreceu a ampliação do número de usuários tornando-se símbolo da vida social moderna, conforme revelou a pesquisa concluída pelo Programa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), realizada no ano de 2013, sobre Acesso a Internet e a Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal. Segundo a pesquisa 85,6 milhões de brasileiros fazem uso da internet em domicílio, considerando pessoas acima de 10 anos de idade que utilizam pelo menos uma vez a internet em 90 dias. Esta fonte aponta ainda que no Estado de Mato Grosso 48,8% dos mato-grossenses fazem uso da internet em domicílio e 80% dos entrevistados relataram que possuem telefone celular para uso pessoal. (PNAD 2013).

O resultado da pesquisa ratifica que o uso das ferramentas de comunicação faz parte da rotina da população, aditando valores e conhecimentos indispensáveis para o bem-estar individual e coletivo, devido à praticidade e facilidade que a população tem de acessar informações sobre economia, política, educação, saúde, segurança, etc. É obvio que, junto às demandas de informações positivas, surgem também informações de caráter negativo, de somenos importância ou até mesmo irrelevantes que acabam ocupando o tempo das pessoas ao ponto de prejudicar suas relações profissionais, familiares, culturais e sociais.

Para Thompson (1995), a comunicação traduz como uma necessidade, desde as mais antigas formas de comunicação gestual e de uso da linguagem, até os mais recentes desenvolvimentos na tecnologia computacional, produção, armazenamento e circulação de informação e conteúdo simbólico, têm sido aspectos centrais da vida social.

Devido à quebra de barreiras transnacionais, a comunicação consagrou-se também como ferramenta de suma importância para a atuação das Instituições públicas ou privadas, a exemplo da Polícia Militar, órgão desconcentrado da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP), que por dever constitucional é uma das corresponsáveis pelo bem estar dos cidadãos mato-grossense no que diz respeito à segurança.

Por essa premissa, a Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, assim como os demais entes públicos, não ficou totalmente alijada do processo de evolução tecnológica adquirindo ao longo dos anos, ferramentas de comunicação para atender as demandas internas e externas da Instituição, mas nem por isso, as deficiências deixaram de existir nos canais formais de comunicação, dando causa para o aplicativo *WhatsApp* despontar informalmente no cenário da segurança, como ferramenta auxiliar para difusão e atendimento de ocorrência policial militar.

A COMUNICAÇÃO VIRTUAL

Na atual conjuntura que vivemos a comunicação virtual manifesta como uma ferramenta capaz de ultrapassar fronteiras e reduzir cada vez mais a distancia entre as pessoas, povos e nações. A globalização é uma realidade e está presente em vários campos do universo do conhecimento cultural, social e histórico. Soares (1997) comenta sobre o tema aduzindo que o maior instrumento da globalização cultural na sociedade tem sido certamente, o conjunto das redes de comunicação de massa.

Na concepção de Thompson (1998), o termo "massa" se for utilizado, não se pode reduzi-lo a uma questão de quantidade, vez que, o importante na comunicação de massa não está na quantidade de indivíduos que recebe os produtos, mas no fato de que esses produtos estão disponíveis em princípio para uma pluralidade de destinatários.

De certa forma, a disponibilidade desses produtos só ocorre sob a disposição de uma rede mundial ligada a *internet*. A *internet* surgiu em 1969 no período da guerra fria, no final dos anos cinquenta e início dos anos sessenta de um projeto de pesquisa militar denominado *Advanced Research Projects Agency* (ARPA), inicialmente era conhecida como *Arpanet*.

No início a *Arpanet* era uma rede limitada que compartilhava informações entre universitários "*hi-tec*" e outros institutos de pesquisa e a base de comunicação eram as mensagens de e-mail e nem todas as informações tratavam de assuntos de defesa. (BRIGGS e BURKE, 2006).

O nome *internet* surge bem mais tarde quando a *Arpanet* passou a ser usado pelas universidades e laboratórios para se conectarem, primeiro nos EUA e depois em outros países. Duas décadas se passaram e a *internet* ficou restrita aos ambientes acadêmicos, mas no ano de 1987, foi liberada para o uso comercial nos Estados Unidos virando moda no ano de 1992, quando surgiram os provedores de acesso à *internet*.

Nascida em 1991, no laboratório de CERN da Suíça, a *web* foi à mola propulsora da *internet*, (TAIT, 2007). Com essa discriminação, a *internet* se tornou comum, onde seu uso consegue traduzir entre seus usuários uma linguagem própria, ou seja, uma linguagem universal e até mesmo globalizada.

Para Soares (1997) essa linguagem é apenas "[...] o processo mais eficaz que a história conhece no plano da instauração de uma língua transnacional, ultrapassando modelos imperialistas tradicionais ou processos colonialistas convencionais".

A partir dessa revolução, a sociedade passou a caminhar num ritmo acelerado da informatização e o foco da visão cósmica fixou na tecnologia de comunicação em massa, os quais têm sido modelados e remodelados com características indutivas a quebra de paradigmas de mudança do velho para o novo, superando a transposição do antigo para o moderno.

E a base desse pensamento revolucionista coaduna com a afirmação de DeFleur e Ball-Rokeach (1993) que disseram que a transposição da velha forma de se comunicar para a nova não é atual. Pignatari (2002) reforça dizendo que trazemos características dos primórdios da comunicação humana, adaptando e modificando através dos tempos afim de melhor compreender e entender as mensagens entre as pessoas. Podemos então incluir que a adaptação do velho para o novo meio de se comunicar, não é de hoje, já vem desde os tempos remotos, bem como a resistência e a apreensão quanto à possibilidade da chegada do novo.

Na análise mundial, a sociedade está atrelada ao cenário globalizado que dispõem de diversas tecnologias úteis para ampliar a comunicação entre as pessoas, desburocratizando as relações comerciais, políticas, culturais, financeiras, sociais e afetivas.

A sociabilidade é uma das características do homem pela necessidade que ele possui de interagir com outras pessoas, mas para que essa interação aconteça, urge a necessidade do emprego da tecnologia integrada à evolução social, onde o contato pessoal pode ser minimizado pelo convívio à distância através das tecnologias e ferramentas de comunicação.

No princípio essa vontade era suprimida com utilização do telefone que posteriormente progrediu para o mundo cibernético. Pinto e Shimazaki (2011) descrevem que as ferramentas primitivas desse mundo cibernético foram os “*E-mails lists*” e “*Bulletin Board Systems (BBS)*”. E com o passar do tempo, surgiram às redes sociais que despontaram no cenário mundial com diferentes interfaces e características, levando em consideração a evolução da comunicação em rede comparada às primeiras ferramentas criadas.

As redes sociais embrionárias possibilitavam apenas a troca de mensagens entre os usuários, enquanto que as redes atuais garantem a exposição de perfis com informações pessoais, fotos, além de formas de comunicação instantâneas e bem mais abrangentes.

O surgimento das redes sociais fez com que as pessoas ficassem mais conectadas através do uso da *internet*. Na concepção de Lima Junior (2009) as plataformas de mídias sociais são aquelas que “permitem aos usuários espaços ilimitados para armazenar ferramentas, organizar, promover e transmitir pensamentos, opiniões, comportamentos e mídias para os outros”.

O conceito geral de mídia social destaca-se como aqueles espaços de interação entre usuários tais como *blogs*, redes sociais (*Facebook* e *LinkedIn*), *messengers*, *Whatsapp* entre outros. Esses canais permitem que as pessoas possam dialogar e compartilhar informações, áudios, vídeos, fotos e os conteúdos dispostos tendem sempre ao infinito, de forma que, qualquer um dos membros pode contribuir

a qualquer momento, trocando informações e opiniões entre si, constituindo ai um grupo colaborativo.

Nesse momento verifica-se o surgimento de uma nova forma de agregação, que segundo Moura e Mantovani (2004), denominam-se agregação *just-in-time*, caracterizado por processos instantâneos e efêmeros de interação social entre sujeitos dispersos geograficamente que se estabelece via tecnologia, interconectando a fluxos informacionais, independente dos limites do tempo e do espaço.

SEGURANÇA PÚBLICA: A COMUNICAÇÃO COMO FERRAMENTA AUXILIAR PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

A Segurança pública é dever do estado, direito e responsabilidade de todos, conforme menciona a Carta Magna do Brasil, promulgada no ano de 1988, que atribui à Polícia Militar a responsabilidade pela polícia ostensiva e a preservação da ordem pública em todo território brasileiro. Dessa forma, o artigo 144, § 5º da Constituição Federal, legitimou as ações das polícias militares, fazendo com que a profissão não se limitasse apenas em um único ofício, mas, no sacerdócio apropriado para manter a sociedade distante dos riscos e dos perigos vivenciados no dia a dia.

Portanto, para desempenhar esse ofício, os policiais militares devem estar devidamente preparados para proporcionar verdadeira sensação de segurança à população, associada à eficiência do trabalho em respeito à dignidade das pessoas, visto que o medo do crime que paira sobre a população não é ilusório e nem fruto de manipulação midiática, mas é uma realidade nacional de insegurança que vem abalando as bases sociais, conforme aduz Soares (2003):

- (a) A magnitude das taxas de criminalidade e a intensidade da violência envolvida; (b) A exclusão de setores significativos da sociedade brasileira, que permanecem sem acesso aos benefícios mais elementares proporcionados pelo Estado Democrático, como liberdade de expressão e organização, e o direito trivial de ir e vir; (c) A degradação institucional a que se tem vinculado o crescimento da criminalidade: o crime se organiza, isto é, penetra cada vez mais nas instituições públicas, corrompendo as, e as práticas policiais continuam marcadas pelos estigmas de classe, cor e sexo.

Entre mitos, verdades e equívocos, o pensamento de Porto (2009),

descreve que parece pertinente supor que violência e segurança pública passaram a compor neste mundo contemporâneo de riscos e incertezas, um par conceitual a partir do qual a violência é o fantasma cada vez mais presente que afronta e põe em risco a segurança pública.

No Estado de Mato Grosso a situação da violência não difere das demais Unidades Federativas do Brasil e a comunicação se apresenta nesse contexto, como ferramenta importante para antecipação, atendimento e resolução dos casos aventados. Por essa razão, a Secretaria de Segurança Pública, através do Decreto nº 5.394, de 04 de novembro de 2002, inseriu na sua estrutura organizacional, o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), que teve o serviço inaugurado no mês de agosto de 2004, com a finalidade de agregar e regular os serviços de atendimento e despacho de ocorrência de emergência na região metropolitana do Vale do Rio Cuiabá, através da comunicação via rádio e também por telefone (MATO GROSSO, 2002).

O CIOSP nada mais é do que a junção no mesmo espaço físico das bases de comunicação e despacho dos órgãos desconcentrados da Secretaria de Segurança Pública, constituída pela Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar e Politec, que no exercício de suas funções atuavam de forma isolada em seus nichos administrativos sem nenhuma interligação. Desta forma, no ano de 2004, a Secretaria de Segurança Pública consolidou a fusão dessas instituições visando o aperfeiçoamento dos recursos e o tempo resposta nos atendimentos aos cidadãos.

A constituição do CIOSP contribuiu sistematicamente para melhorar a prestação dos serviços emergenciais ao cidadão e também no aprimoramento das relações entre servidores componentes dos órgãos desconcentrados da SESP, mas, a soma desses esforços não foi suficiente para expandir a comunicação e muito menos estabilizar os índices de criminalidade.

Logo, com o passar dos anos surgiram novas dificuldades nos serviços oferecidos pelo CIOSP, além daquelas que existiam antes da fusão, dentre as quais se destaca a deficiência da comunicação via rádio e os serviços fornecidos pela rede de internet. (BARBOSA, 2015), Major da Polícia Militar e Gerente Técnico do CIOSP, durante a entrevista concedida, disse que a rede de *internet* utilizada pelo CIOSP é

fornecida pelo Centro de Processamento de Dados de Mato Grosso (CEPROMAT) e constantemente sai do ar. Prossegue o Major PM Elvis relatando que a rede-rádio é aberta e opera na frequência exclusiva da SESP e por ser rede analógica tem fraquezas e limitações quanto à segurança. Para Alves (2015), 3º Sargento do Corpo de Bombeiros Militar e Gerente Administrativo do CIOSP, o Centro possui a tecnologia de vídeo monitoramento que dispõe de 102 (cento e duas) câmeras filmadoras instalada para realizar o monitoramento urbano nos municípios de Cuiabá e Várzea Grande, ligadas à rede de *internet* por meio de fibras ópticas ou rádio. De acordo com o graduado, a rede é aberta e por questão de segurança as imagens não são compartilhadas com ambientes externos ou policiais da área operacional, mas, se necessário poderá ser requerida através de solicitação formal protocolada junto à coordenadoria do CIOSP. Além dessas possibilidades o sistema ainda oferece espaço para aquisição de licença específica que possibilite a conexão com ambientes externos, por meio de *Smart fones*.

Nesse contexto de dificuldades, surge a faculdade da população que possui telefones celulares conectados a rede de *internet*, utilizar dos complementos tecnológicos que estão à disposição e, dentre esses complementos, destacamos o Sinesp Cidadão, *Infraero Voos Online*, *Proteja Brasil*, fornecidos pelo governo federal, prontos para downloads e acesso gratuito.

Por essa razão, os servidores da Segurança Pública, motivados pelo anseio de bem servir a sociedade, apropriaram desses meios alternativos para auxiliar o atendimento de ocorrências policiais, tornando realidade na prestação de serviço ao cidadão, mesmo que informalmente, essas inovações tecnológicas já estão atreladas as funções policiais. As ferramentas são gratuitas e depende apenas de um aparelho móvel de celular, conectado a rede de *internet*, com capacidade para receber o devido aplicativo.

Ainda na mesma linha de raciocínio, a pesquisa realizada no município de Sorocaba-SP, no mês de agosto de 2015, constatou que a tecnologia digital é “uma realidade sem volta e tem na telefonia móvel uma de suas principais bases de crescimento”. Dados dessa mesma fonte de consulta sinaliza que o Brasil terminou o

mês de junho de 2015 com 282,5 milhões de celulares em operação, dando uma densidade de 138,23 aparelhos para cada 100 habitantes (JORNAL CRUZEIRO 2015).

De certa forma, os números apresentado pela pesquisa reforça a efetividade da tecnologia digital na vida cotidiana dos brasileiros, assim como na vida dos servidores da Segurança Pública que integram essa mesma sociedade e por consequência estão inseridos no mesmo contexto, porém, não há motivos suficientes que ignore o uso de tecnologias nas funções públicas, bem como nas relações desenvolvidas com a sociedade.

Sendo assim, o momento é oportuno para avaliar o uso racional dessas tecnologias para o benefício da coletividade, a exemplo das vantagens e potencialidades do *Whatsapp* como ferramenta auxiliar para o atendimento de ocorrências policiais.

CONHECENDO O APLICATIVO WHATSAPP

O *WhatsApp*, segundo informações do site oficial, é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por MSM e está disponível para *iPhone*, *BlackBerry*, *Android*, *Windows Phone*, e *Nokia*. Como o *WhatsApp Messenger* usa o mesmo plano de dados de *internet* para *e-mails* e navegação, não há custo para enviar mensagem e além das mensagens básicas, os usuários podem criar grupos, enviar mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio.

O aplicativo *WhatsApp* foi criado no ano de 2009 e se caracteriza como meio de comunicação de massa disponível para uma multidão de usuários com a oportunidade de criar grupos para diferentes finalidades, inclusive corporativo, possibilitando a troca de experiências profissionais em tempo real, quer seja por meio de mensagens, imagens, áudios e até mesmo vídeos, proporcionando um grande ganho para aqueles que o utilizam.

Todavia, para usufruir das facilidades ofertadas pelo aplicativo, o usuário necessita apenas de um aparelho de telefone celular que possua a tecnologia *Android*, *BlackBerry*, *OS*, *iOS*, *Symbian*, *Windows Phone* e *Nokia*. Lemos (2013), expôs que o

telefone celular se tornou um dispositivo de múltiplas funções midiáticas, agregando diversas tecnologias, tais como: câmera fotográfica, filmadora, agenda, gravador de voz, mensagens de texto e músicas, além das inúmeras possibilidades geradas pelo acesso à *internet*, nos *e-mails*, através de *downloads*, jogos e sistemas de localização e bate-papo.

No que tange à utilização do aplicativo *WhatsApp* por policiais militares no desempenho de suas funções, urge a necessidade de compreender algumas questões pertinentes a tecnologia digital, dentre as quais destacamos a facilidade de acesso por inúmeras pessoas a conteúdos que outrora eram inacessíveis, possibilitando a opinião individualizada acerca de diferentes temas, sem nenhum estorvo burocrático e limitador aos usuários desse mundo virtual.

É imperioso frisar que no mundo da comunicação globalizada, não existem fronteiras territoriais e nem dificuldades para acessar, inclusive conteúdos informativos de outros países a qualquer instante, ou seja, atualmente é plena a liberdade de comunicação entre a população global.

Na visão de Lemos (2013), o uso das novas tecnologias pela sociedade contemporânea amplia o potencial comunicativo, proporcionando a troca de informações sob as mais diversas formas e relevâncias. Lemos ainda explica que ao contrário do que muitos acreditam, a Internet não causa isolamento e nem o distanciamento das pessoas. O pensamento deste autor descreve que “as comunicações eletrônicas não substituem os contatos face a face ou a relação com o espaço urbano”. Corroborando com esta ideia, Thompson (1998) afirma que os indivíduos podem interagir uns com os outros ainda que não partilhe do mesmo ambiente espaço temporal.

Contudo, a rotina e o ritmo de trabalho da vida moderna impõem obstáculos às pessoas, onde um simples telefonema ou envio de uma mensagem pode ajudar resolver situações triviais e corriqueiras do dia a dia, como descreve Mantovani (2005):

[...] O telefone celular ampliou a possibilidade de coordenar à distância atividades rotineiras. Marcam-se e desmarcam-se encontros durante o congestionamento, recebe-se uma ligação no caminho para a casa, pedindo para passar no supermercado e comprar coisas que faltam na dispensa. E ainda, para muitos que utilizam os celulares para o

trabalho, a uma ampliação de horas dedicadas ao serviço. Basta o telefone estar ligado, para que o escritório seja, a qualquer momento transportado para o local onde se encontra o sujeito.

A assertiva aludida por Mantovani especifica que o uso do aparelho celular abriu um leque de possibilidades para que as pessoas compartilhassem suas necessidades. Desta forma, é conexo frisar que o compartilhamento das necessidades individuais e coletivas com os membros das instituições de segurança pública implica na reversão de préstimos policiais em prol da sociedade e o aplicativo *Whatsapp* pode potencializar essa relação.

Essa teoria é tão real que as palavras de Márcio Almeida, Presidente do Conselho Comunitário da cidade de Jaú, interior de São Paulo, exemplifica a praticidade da ferramenta *Whatsapp* como meio auxiliar para resolução de problemas. De acordo com o presidente do Conselho, a Polícia Militar já recebeu dos moradores mais de 100 mensagens pelo aplicativo *WhatsApp* e que: "As mensagens são em relação à questão do tráfico de drogas, informações de suspeitos de furtos, roubos e acidentes de trânsito que acabam acontecendo no momento" (PAYÃO, 2015).

Sendo assim, entende-se que para os dias atuais não é possível às instituições públicas, principalmente aquelas destinadas à paz social, permanecerem indiferentes diante das realidades virtuais. O momento suscita urgência para a inserção de novas tecnologias capazes de auxiliarem as Instituições no desempenho de sua missão constitucional, até porque a tarefa de fazer segurança é bastante árdua, contudo, muitas vezes não são executadas pela falta de informações qualificadas para subsidiar as ações policiais, fazendo que a oportunidade de retirar de circulação um cidadão em conflito com a lei seja postergada.

O USO DO APLICATIVO *WHATSAPP* NA CASERNA

O aplicativo *Whatsapp* rapidamente se tornou uma máquina de troca de mensagens entre as pessoas, inclusive entre os operadores da Segurança Pública. Todavia, no Brasil as forças de segurança, assim como a sociedade, já estão interligadas por meio das redes sociais compartilhando valores e objetivos comuns, a

exemplo da Polícia Militar do Estado de São Paulo, Minas Gerais, Pernambuco, Goiás, que aderiram ao uso do aplicativo *WhatsApp* para oferecer serviços a sociedade e, mesmo de maneira informal, o aplicativo tem comprovado eficácia como ferramenta auxiliar na resolução de conflitos, assistência e/ou demais ações afetas a Segurança Pública.

Um arquétipo consistente dessa inovação tecnológica foi consolidado na Unidade de Polícia Militar situada no município de Guararema do Estado de São Paulo, onde o aplicativo é utilizado como ferramenta auxiliar no serviço policial. Segundo notícia o Site G1 de Mogi das Cruzes e Suzano, “o uso aplicativo se torna arma contra a criminalidade em Guararema-SP”. Essa mesma fonte revela que no período de três meses, o aplicativo se tornou um forte aliado da Segurança Pública no município (PIRES, 2015).

Entretanto, ao mesmo tempo em que essa ferramenta pode ser útil para prática do bem, ela também pode transformar num instrumento maléfico quando utilizado de forma indiscriminada e irracional, a exemplo da polêmica ocorrida após o acidente automobilístico que ceifou a vida do cantor sertanejo Cristiano Araujo, no dia 24 de junho de 2015, na BR 163, no município de Morrinhos, Estado de Goiás, quando fotos e vídeos do acidente, do socorro médico e a preparação do corpo na funerária, foram divulgadas sem nenhum escrúpulo, causando a indignação dos familiares, fãs e a toda população brasileira que tomou conhecimento da situação (BORGES, 2015).

De certa forma, fatos correlatos estão alastrados em todo território nacional e o Estado de Mato Grosso não ficou isento a esse tipo de acontecimento e como prova do mau uso das ferramentas de comunicação, consta a situação envolvendo a Perícia Oficial e Identificação Técnica (POLITEC), onde o Diretor Geral instaurou a portaria nº 685/2015/CGE-COR/POLITEC, datada de 11 de agosto de 2015, determinando a abertura de Sindicância administrativa para apurar a conduta do Perito da Gerência de Perícias em Mortes Violentas, acusado em tese, de fotografar cadáver e divulgar as imagens por meio das redes sociais. O fato tornou público através do Diário Oficial do Estado de Mato Grosso nº 26633, do dia 05 de outubro de 2015, (MATO GROSSO, 2015).

Por essa e outras situações, é recomendável uma meditação acurada quanto o uso banalizado e indiscriminado da tecnologia, até porque esse tipo de ação pode acarretar prejuízos irreparáveis ao usuário, ao próximo e também a coletividade. Todavia, os casos em questão são reais e se tornaram passivos de medidas policiais e administrativas necessárias para apurar a responsabilidade pela divulgação descomedida e desqualificada dos acontecimentos.

A falta de normas reguladoras tem se declarado como fator motivador para cometimento de excessos, por isso importa a Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, assim como outros órgãos, reconhecerem o uso do aplicativo *Whatsapp* como ferramenta capaz de auxiliar no exercício das atribuições constitucionais. Na Polícia Militar do Estado de Mato Grosso consta em vigor a Portaria 350/QCG/DGP de 09 de novembro de 2012, editada pelo Comandante Geral da época, proibindo a utilização das redes sociais da internet para difundir assuntos relacionados a Polícia Militar.

No Estado do Rio de Janeiro, o Comando da Polícia Militar, foi mais arrojado ao editar normas reguladoras para o uso do aplicativo, tornando público através do Boletim da PM nº 187 de 09 de outubro de 2015, que determina a observação de normas durante a atuação do policial no policiamento ostensivo considerando o rádio como meio de comunicação oficial da PMERJ e o uso de *Smartphones* e ou *Tabletes* por Policiais Militares em serviço de policiamento ostensivo que desvie o policial de suas atribuições funcionais será considerada falta de natureza grave.

Enquanto as Polícias Militares dos Estados de Mato Grosso e Rio de Janeiro não reconhecem a importância do aplicativo como ferramenta auxiliar para o serviço policial, o Juiz Luiz Moura Correia, da Justiça do Piauí, determinou no mês de fevereiro de 2015, a suspensão temporária do *WhatsApp* em todo o Brasil, não porque causou prejuízo ao Poder Judiciário, mas porque a empresa responsável pelo aplicativo recusou fornecer informações sobre um inquérito policial que investigava um crime de pedofilia ocorrido em Teresina, capital do Piauí, (COELHO, RONCOLATO, 2015).

Além da magnitude desse acontecimento ocorrido no Poder Judiciário piauiense, é importante descrever as palavras proferidas pelo Major Jeferson Bastos, da Polícia Militar do Estado de São ao comentar sobre o aplicativo *WhatsApp* em entrevista concedida ao G1 no dia 27 de abril de 2015: “os policiais já usavam o app em redes para trocar informações e vimos que estava dando certo” (PAYÃO, 2015). Para Bastos, o número próprio da PM no aplicativo *WhatsApp* deve ser usado apenas em casos de urgência. Ainda na mesma matéria, está consignada a informação da Polícia Militar de que o serviço de mensagens é apenas um complemento do atendimento 190.

As referências apresentadas são irrefutáveis quanto à importância de reconhecer e normatizar o uso do aplicativo como ferramenta auxiliar nas ações policiais de forma harmônica e racional no contexto da caserna, visto que o aplicativo é uma realidade e está inserido na rotina de trabalho dos policiais militares. Conseqüentemente por falta de um marco regulatório, tanto a população quanto os policiais estão usando o aplicativo indiscriminadamente sem nenhuma restrição ao ponto de causar prejuízos para si e também para a coletividade.

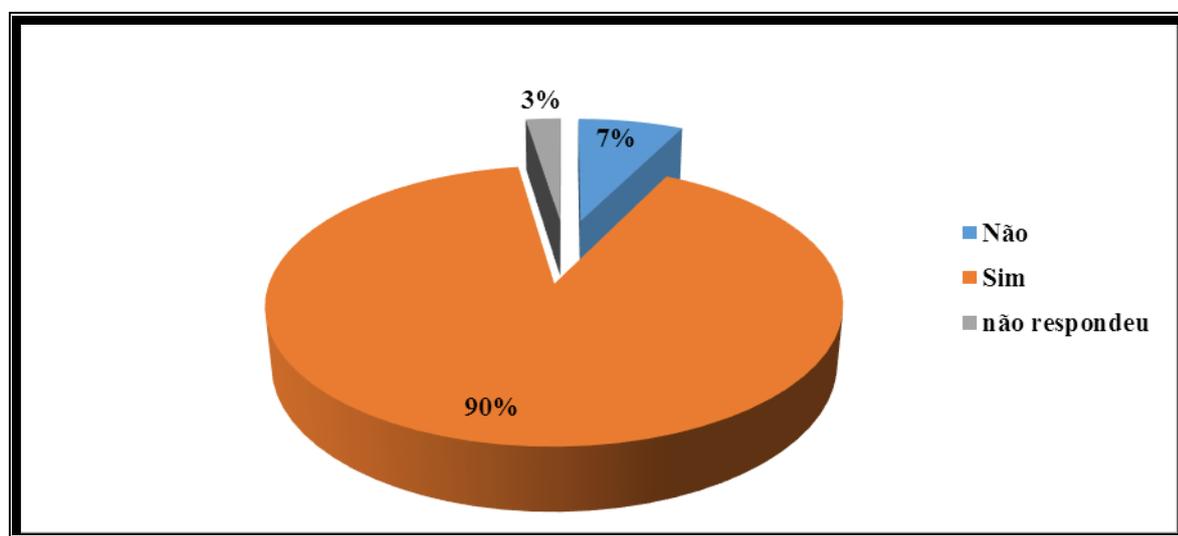
É certo que a associação do aplicativo ao serviço policial foi na intenção de avançar positivamente nas demandas vindas da sociedade de forma exitosa, facilitando à prestação de serviço de acordo com a diversidade encontrada em cada região, em termos de tradições e topografia.

O acréscimo dessa ferramenta para auxiliar o profissional de segurança pública delineou modificações sutis e necessárias para o dia-a-dia e também no estreitamento da relação do policial com a sociedade, levando a juízo de que o aplicativo seja um instrumento possível e capaz de melhorar significativamente de responder antes, durante e após o registro da ocorrência.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A metodologia da pesquisa está subsidiada, no instrumento de coleta de dados, realizado com policiais militares do 10º Batalhão de Polícia Militar que trabalham na atividade administrativa e operacional da Unidade, atendendo ao

cidadão e/ou respondendo pelas demandas internas da caserna. Marconi e Lakatos (2005) assegura que o “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito sem a presença do entrevistador. Para estear a pesquisa foi realizada entrevista oral com os gerentes do CIOSP sobre as ferramentas de comunicação e rede de internet do CIOSP. Segundo Gil (1999) "a entrevista por pautas apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso". Feita a pesquisa constatou-se os seguintes resultados gerados pelo uso informal do aplicativo *WhatsApp* como ferramenta auxiliar na difusão e atendimento de ocorrência policial:

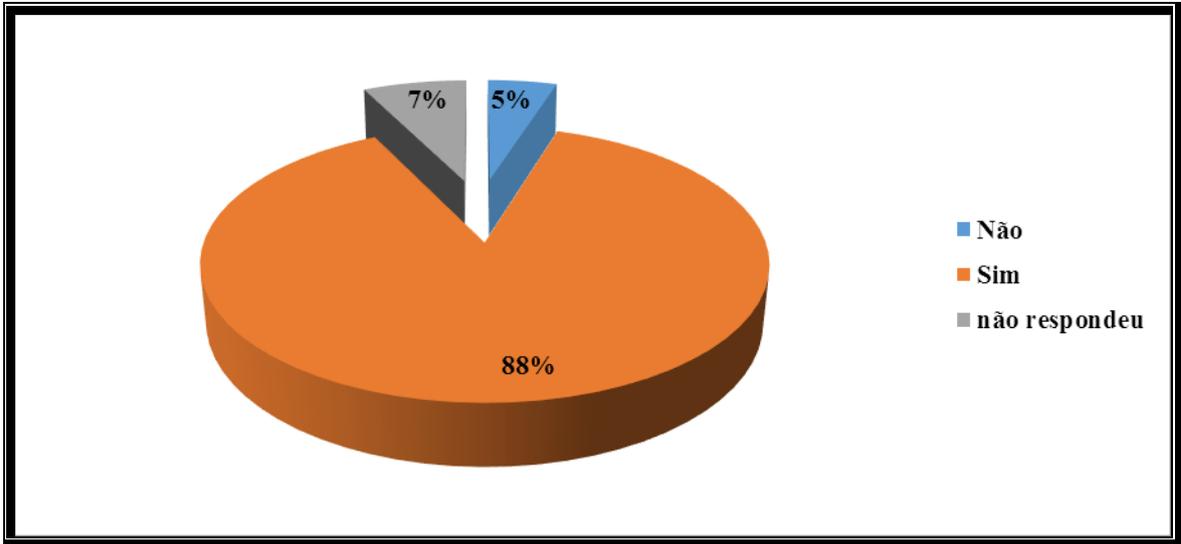


Fonte: Autores

Gráfico 1: Possui aparelho celular com aplicativo *WhatsApp* instalado.

Analisando o gráfico disposto, verifica-se que 90% dos policiais militares entrevistados possuem aparelhos celular com aplicativo *WhatsApp* instalado e apenas 3% não possuem. Este quesito reafirma a pesquisa do PNAD que diz que no Estado de Mato Grosso 48,8% dos mato-grossenses fazem uso da *internet* em domicilio e 80% dos entrevistados relataram que possuem telefone celular para uso pessoal. (PNAD 2013). O resultado reforça a noticia do Jornal Cruzeiro do Sul do município de Sorocaba-SP, no mês de agosto de 2015, que afiançou que a tecnologia digital é “uma

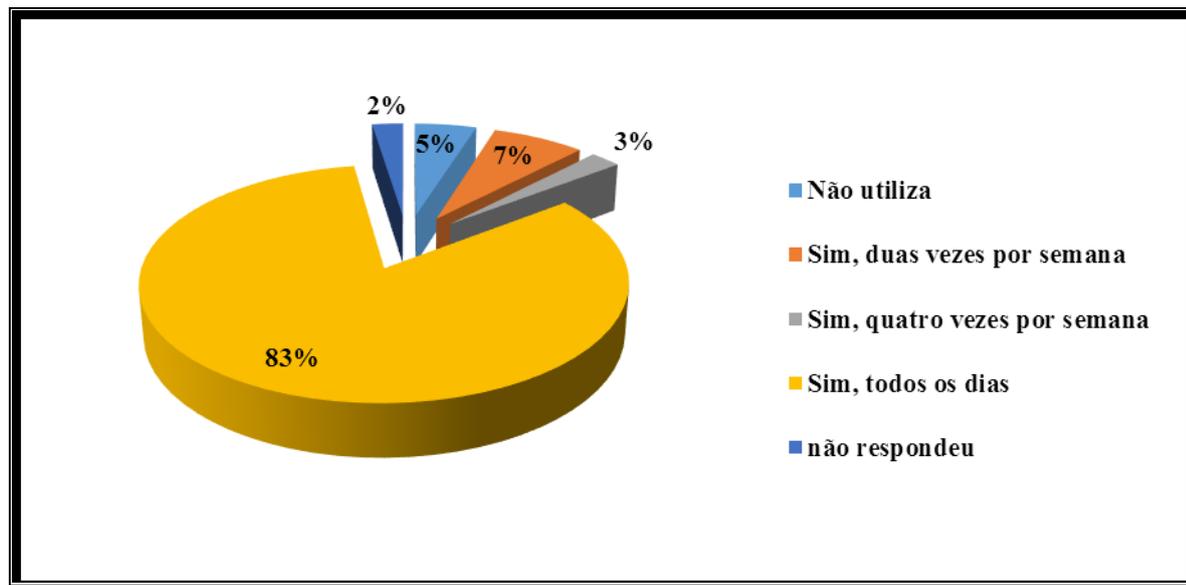
realidade sem volta e tem na telefonia móvel uma de suas principais bases de crescimento”.



Fonte: Autores

Gráfico 2: Participa de redes sociais ou grupos que utilizam o aplicativo *WhatsApp*.

O gráfico demonstra que 88% dos policiais militares entrevistados responderam que participam de redes sociais e utilizam o aplicativo *WhatsApp* e somente 5% responderam que não participam, ou seja, a maioria faz parte de redes sociais. As redes sociais fazem parte do cotidiano das pessoas e atualmente não se consegue distanciar desse meio. A comunicação em massa é acontecimento como descreve Soares (1997) diz que "o maior instrumento da globalização cultural na sociedade tem sido certamente o conjunto das redes de comunicação de massa. A abrangência, extensão e eficácia dessas redes estão no cerne das maiores transformações ocorridas na virada do século".

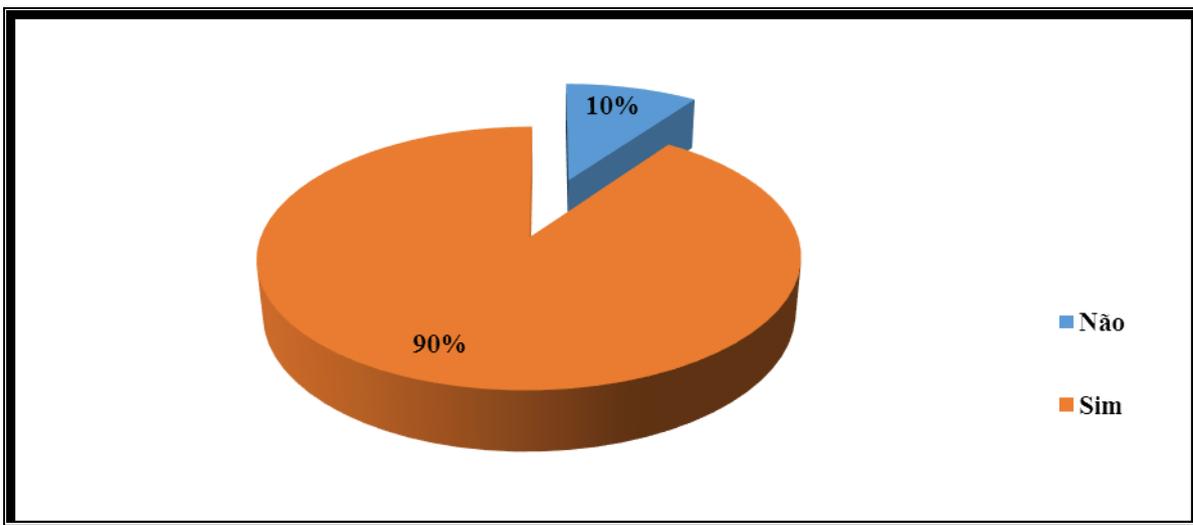


Fonte: Autores

Gráfico 3: Frequência você utiliza o aplicativo *WhatsApp*.

O gráfico retrata em sua estrutura que 83% dos policiais militares responderam que fazem uso do aplicativo *WhatsApp* todos os dias, ou seja, a maioria absoluta dos entrevistados utilizam o aplicativo no dia a dia da rotina profissional, pessoal e social. Com isso conclui-se que seria impossível qualquer informação veiculada por meio desse aplicativo passar despercebido por seus usuários, esclarecendo que essa ferramenta pode, sem sobra de dúvidas, auxiliar a atividade de segurança pública na disseminação de informações que auxiliem seus profissionais.

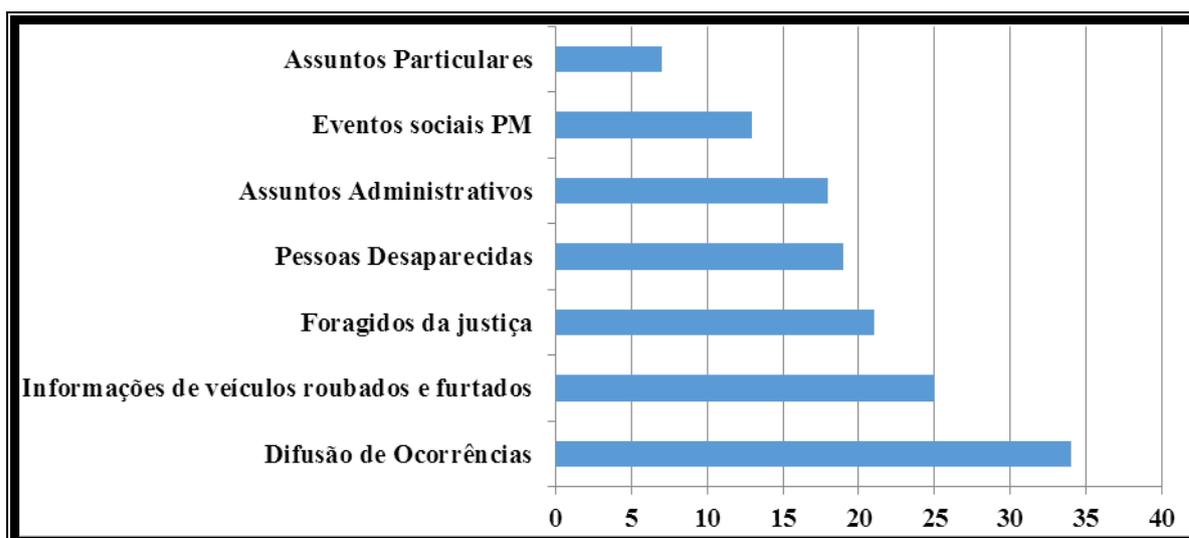
Dentre os pesquisados alguns deixaram de responder ao questionário por não possuir o aplicativo *Whatsapp* instalado no aparelho celular.



Fonte: Autores

Gráfico 4: Faz parte de algum grupo no *WhatsApp* que tem relação com o serviço policial militar

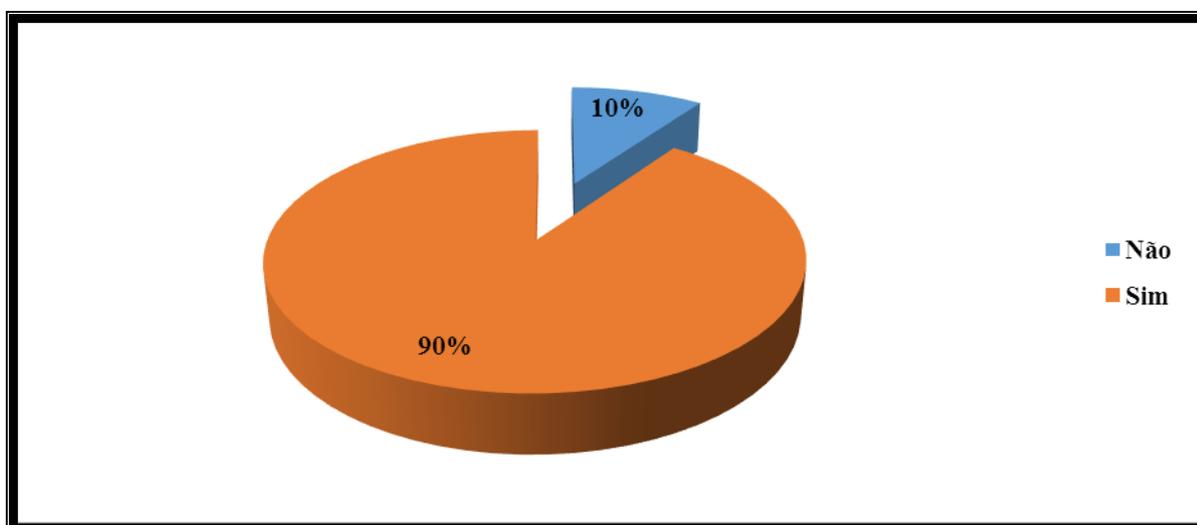
As respostas mensuradas pelo questionário demonstram que 90% dos policiais militares possuem grupo de *WhatsApp* tem relação com o serviço policial militar. Esta informação demonstra que uma proporção grande desses usuários do aplicativo tem ligação com o serviço policial.



Fonte: Autores

Gráfico 5: Tipos de mensagens mais veiculadas no grupo utilizado pelos policiais da UPM.

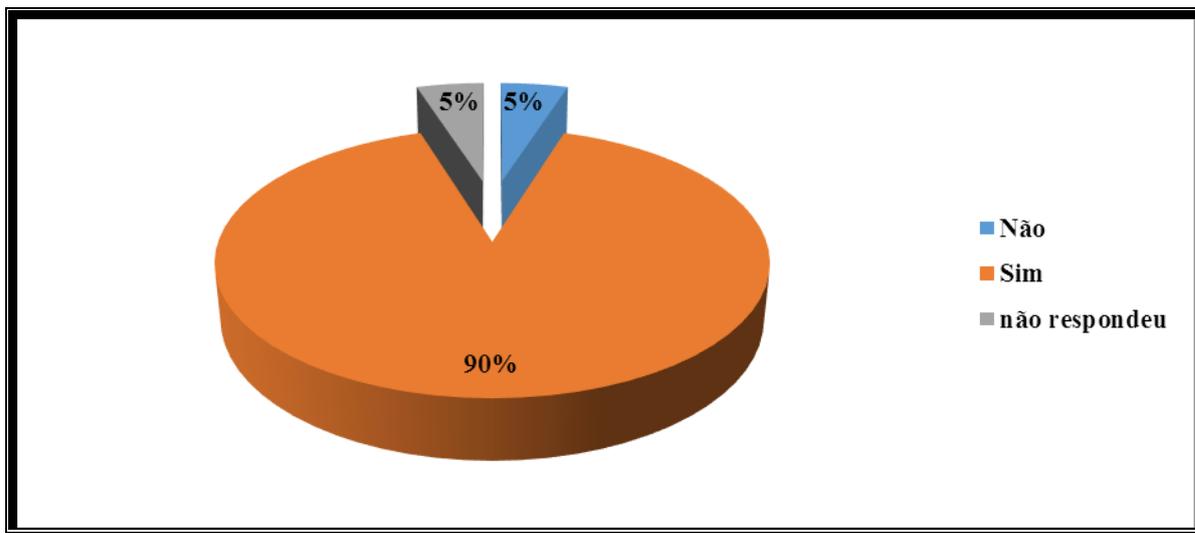
O gráfico acima responde ao objeto de pesquisa e demonstra que durante o uso do aplicativo no serviço policial. O gráfico representa a racionalidade dos policiais quanto à utilização do aplicativo, de forma que a difusão de ocorrências sobrepujou as demais questões, seguido pelas informações de veículos roubados e furtados e foragidos da justiça. Percebe-se com este resultado que o aplicativo está intimamente ligado ao serviço de segurança pública, até porque outros assuntos também são difundidos através da ferramenta, a exemplo de foragidos da justiça, pessoas desaparecidas, demandas administrativas, eventos sociais da PM, ficando os assuntos particulares em último plano.



Fonte: Autores

Gráfico 6: Grupos de comunicação utilizando o aplicativo *WhatsApp* são comuns entre Oficias e praças UPM

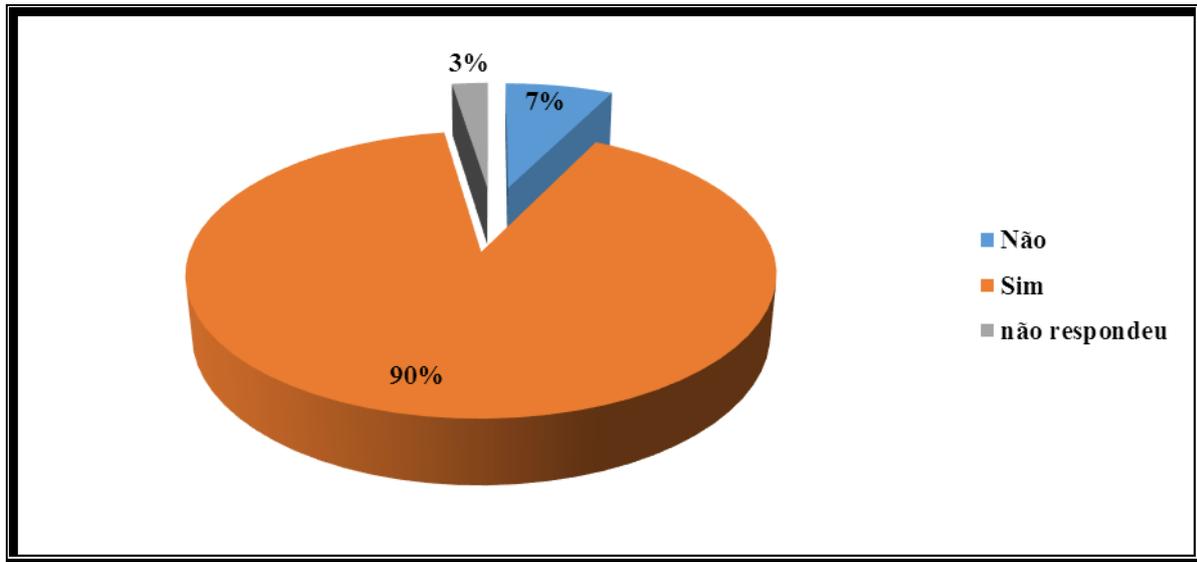
Verifica neste gráfico que 90% das respostas descrevem que não existem barreiras no uso do aplicativo *whatsApp* entre as bases hierárquicas da Polícia Militar. Para os Policiais, a interação é comum, independente de posto ou graduação, até por que a segurança é prioridade, representando a quebra de paradigma no papel constitucional da Polícia Militar.



Fonte: Autores

Gráfico 7: Considera que o uso do Aplicativo *WhatsApp* ferramenta de comunicação auxiliar ao policial militar nas ações de segurança pública.

Esta questão destacou que 90% dos policiais militares consideram que o aplicativo *WhatsApp* é uma ferramenta auxiliar nas ações de segurança pública. O percentual registrado corrobora com as palavras do Presidente do Conselho Comunitário da cidade de Jau, interior de São Paulo, quando referenciou que a Polícia Militar já recebeu mais de 100 mensagens pelo aplicativo *WhatsApp* dos moradores e que: "As mensagens são em relação à questão do tráfico de drogas, informações de suspeitos de furtos, de roubos, até efetivas de acidentes que acabam acontecendo no momento"

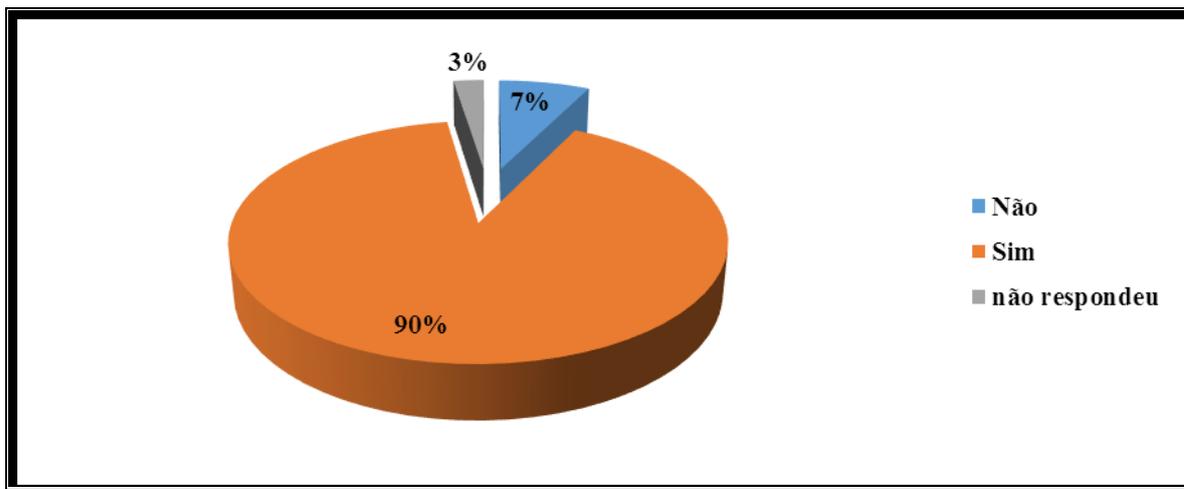


Fonte: Autores

Gráfico 8: O aplicativo *WhatsApp* agrega benefícios na interação entre os policiais militares de serviço e de folga para a difusão de informações.

Sobre a agregação de benefícios, 90% dos militares que responderam que o aplicativo *WhatsApp* agrega benefícios na interação entre os policiais militares que estão de serviço e folga. Este questionamento induz ao pensamento de que mesmo aqueles policiais que estão de folga contribuem com informações importantes para o serviço policial. No entanto percebe-se um incremento no efetivo de serviço capaz de agregar valores na resolução de problemas atinentes à segurança pública.

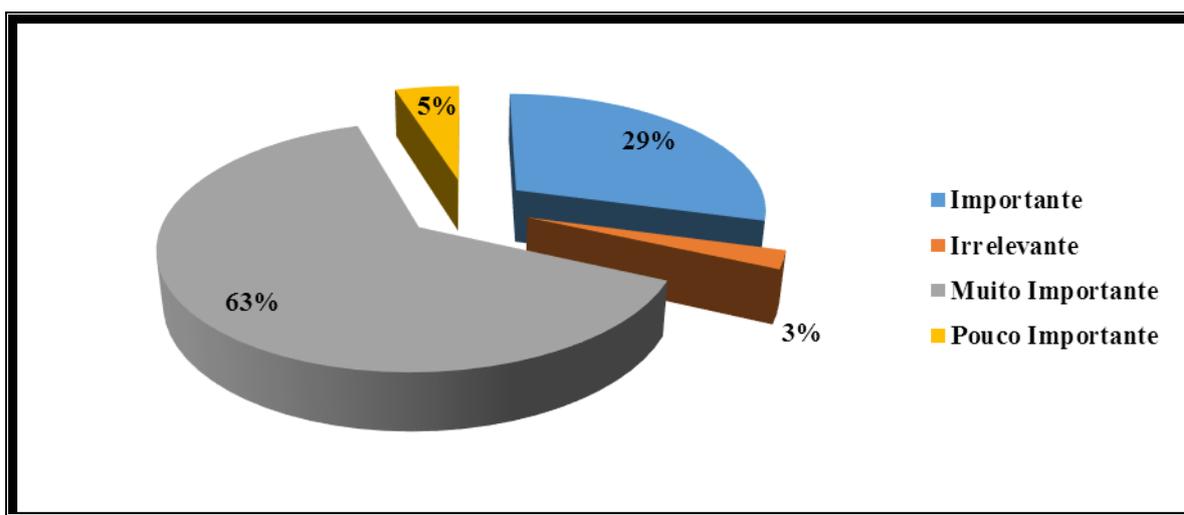
É imperioso frisar que o serviço policial não se limita apenas a uma escala reguladora de turnos de trabalho, os policiais estando de folga ou não, ao deparar com situações delituosas, providenciarão meios para rechaçar qualquer possibilidade de risco para a si ou a terceiros, sempre em harmonia com os policiais que estão realizando o policiamento ostensivo preventivo.



Fonte: Autores

Gráfico 9: O aplicativo *WhatsApp* se mostra eficiente no aprimoramento para o atendimento das ocorrências policiais.

A pesquisa sobre a eficiência no atendimento de ocorrências com a utilização do aplicativo revelou que 90% dos entrevistados afirmaram que o uso do aplicativo atende ao objetivo proposto, ou seja, se mostra eficiente no auxílio ao serviço policial no que tange ao atendimento de ocorrências.



Fonte: Autores

Gráfico 10: Avaliam a edição de normas para o uso correto do aplicativo *WhatsApp* pelos Policiais Militares na difusão e atendimento de ocorrências.

Este gráfico revela que mais da metade dos entrevistados, ou seja, 63% confirmaram que a edição de normas para o uso correto do aplicativo *WhatsApp* no atendimento de ocorrência é muito importante e 29% diz ser importante, ou seja, 92% estão de acordo com o incremento do aplicativo de forma regular no serviço policial enquanto que apenas 8% não coadunam com a idéia. A regulamentação do uso do aplicativo certamente atenderá aos interesses institucionais e também dos policiais no que tange o serviço prestado pela Segurança Pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou um estudo sobre as interações e resoluções de problemas empreendidas pelos policiais militares com a sociedade por meio do aplicativo *WhatsApp*. O objetivo principal do estudo era compreender se as mensagens veiculadas pelo *WhatsApp* auxiliavam na resolução de problemas advindos da atuação do profissional de segurança pública. Para tanto, foi realizada entrevista, pesquisa bibliográfica e um questionário aplicado a uma amostra de policiais militares que labutam na atividade fim e meio do 10º Batalhão de Polícia Militar.

Contudo, na atual conjuntura, verifica-se que o aplicativo *WhatsApp* não cria algo novo, mas se apoia no que já existe e tem capacidade de atingir boa parte da população devido a velocidade que circula entre os usuários dessa rede social. A disponibilidade e gratuidade dessa ferramenta suscitaram os policiais militares a adotarem a iniciativa, mesmo que sem formalidades, para uso em benefício da sociedade durante a realização do seu ofício, comprovando a hipótese com a pesquisa realizada no 10º Batalhão de Polícia Militar sobre o uso e seus benefícios naquela Unidade Policial.

Destarte, a pesquisa realizada no 10º Batalhão de Polícia Militar do Estado de Mato Grosso demonstrou que 90% dos entrevistados fazem parte de algum grupo no *WhatsApp* que tem relação com o serviço policial militar, que os grupos são comuns a Oficiais e praças, que o aplicativo se mostra eficiente no aprimoramento para o atendimento das ocorrências policiais, que agrega benefícios na interação entre os policiais militares de serviço e de folga para a difusão de informações,

finalizando, os policiais militares entendem que o *WhatsApp* é uma ferramenta de comunicação auxiliar nas ações de segurança pública.

O resultado descrito induz a capacidade do aplicativo potencializar o serviço policial, porém, para que essa premissa seja concretizada, se faz necessário regulamentar o uso da tecnologia digital com o fito de auxiliar os policiais na atividade fim e meio da instituição.

Desta forma, a padronização através da regulamentação do uso do aplicativo implica numa ferramenta auxiliar no combate ao crime no Estado de Mato Grosso, bem como aludiria no estabelecimento de procedimentos e protocolos com objetivo de melhor desenvolver as atribuições e atingir com êxito a entrega de um produto ou serviço de qualidade ao cidadão.

A partir desse contexto, será notável a evolução e a potencialidade na qualidade dos serviços prestados, mitigando a ocorrência de incidentes, comportamentos inadequados e desvios de condutas causados pelos operadores da segurança pública pela ausência de normas reguladoras do uso do aplicativo.

Sendo assim, o estudo remete à sugestão de reconfigurar com urgência a rede institucional de internet que se desconecta constantemente prejudicando as ações policiais e na proposição de melhoria na segurança e qualidade da rede rádio. Por fim urge a necessidade de revisar a Portaria nº 350/QCG/DGP/12, que está em vigor, com novas regulamentações para potencializar o uso das redes sociais nas ofertas de serviço à população, consubstanciado nos princípios constitucionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Leandro Gustavo. **Ferramentas de Comunicação do CIOSP**, Secretaria de Estado e Segurança Pública, 18 nov 2015. Trabalho de Conclusão de Curso, entrevista concedida aos autores.

BARBOSA, Siziéboro Elvis de Oliveira. **Rede de Internet do CIOSP**, Secretaria de Estado e Segurança Pública, 18 nov 2015. Trabalho de Conclusão de Curso, entrevista concedida aos autores.

BORGES, Fernanda. **Pai processa clínica e funerária após vídeo de Cristiano Araújo morto vazar**. Disponível em: <http://g1.globo.com/goias/noticia/2015/07/pai-processa-clinica-e-funeraria-por-vazar-video-de-cristiano-araujo-morto.html>. Acesso em: 24 nov 2015.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da Republica Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292p.

BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. **Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet**. Tradução: DIAS, Maria Carmelita Pádua. Revisão técnica: VAZ, Paulo. 2a. Edição. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2006.

COELHO, Luciano, RONCOLATO, Murilo. **Juiz exige a suspensão do WhatsApp no Brasil**. Disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/link/juiz-exige-a-suspensao-do-whatsapp-no-brasil/>. Acesso em: 24 nov 2015.

CRUZEIRO DO SUL. **Torres sem regulamentação**. Disponível em: <http://www.jornalcruzeiro.com.br/materia/630977/torres-sem-regulamentacao>. Acesso em: 11 nov 2015.

DEFLEUR, Melvin L.; BALL-ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**, 5 ed. São Paulo, Atlas, 1999.

LEMOS, André. **Cibercultura - Tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

LIMA JUNIOR, Walter Teixeira. **Mídia social conectada: produção colaborativa de informação de relevância social em ambiente tecnológico digital**. Revista de pós-graduação da Faculdade Cásper Líbero. v.12, n.24, p. 95-106, dez 2009.

MANTOVANI, Camila Maciel. **Telefonia Celular: Informação e Comunicação em Novo Espaço de Fluxo**, Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares

da Comunicação XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Uerj – 5 a 9 de setembro de 2005. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/79903392067139223359944593220619405378.pdf>. Acesso em: 25 out 13.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005, p. 203.

MATO GROSSO. Decreto nº 5.394, de 04 de novembro de 2002. **Dispõe sobre a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP a redistribuição de cargos de Direção e Assessoramento e da outras providências**. Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, Cuiabá, MT, n. n. 23493, p. 03. 04 nov 2015. Disponível em: www.iomat.mt.gov.br. Acesso em: 22 nov 2015.

_____. Portaria Conjunta nº 685/2015/CGE-COR/POLITEC, de 11 de agosto de 2015. **Instauração de Sindicância Administrativa para averiguar suposta irregularidade identificada**. Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, Cuiabá, MT, n. 26633, p. 65, 10 out. 2015. Disponível em: www.iomat.mt.gov.br. Acesso em: 25 nov 2015.

MOURA, Maria Aparecida; MANTOVANI, Camila Maciel. **Fluxos informacionais e agregação just-in-time: interações sociais mediadas pelo celular**. Revista TEXTOS de la CiberSociedad, n. 6. 2005 Temática Variada. Disponível em: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=74>. Acesso em: 18 nov 2015

PAYÃO Felipe. **Polícia Militar usa WhatsApp para combater o crime**. Disponível em: <http://www.tecmundo.com.br/whatsapp/78949-policia-militar-usa-whatsapp-combater-crime.htm>. Acesso em: 24 nov 2015.

PIRES. Douglas. **WhatsApp vira 'arma' contra o crime nas mãos da PM de Guararema**. Disponível em: <http://g1.globo.com/sp/mogi-das-cruzes-suzano/noticia/2015/02/whatsapp-vira-arma-contra-o-crime-nas-maos-da-pm-de-guararema.html>. Acesso em: 24 nov 2015.

PIGNATARI, Décio. **Informação, Linguagem, Comunicação**. 25. ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

POLÍCIA MILITAR. **Boletim da PM n.º 187 - 09 Out 15. Dispõe sobre a Atuação do Policial no Policiamento Ostensivo – Potencialização da Prevenção e da Ostensividade – Determinações**. Comando Geral, Rio de Janeiro, p.224, 2015.

PORTO, Maria Estela Grossi. **Mídia, Segurança Pública e representações sociais**. *Revista de sociologia da USP*, V. 21; nº 02, 2009 **WHATSAPP:Home**. Disponível em: https://www.whatsapp.com/?l=pt_br. Acesso em: 21 nov 2015.

PNAD 2013. **Pesquisa sobre Acesso a Internet e a Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal**. Disponível em:

http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=mt&tema=pnad_internet_celular_2013. Acesso em: 08 set 2015.

SOARES, D. **A Globalização numa perspectiva sócio cibernética**, In: Revista Contra campo, n^o1. Mestrado da UFF, jul/dez/1997. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/cc2.htm>>. Acesso em: 21 nov 2015.

SOARES, Luiz Eduardo. **Novas políticas de segurança pública**. Estud. av, São Paulo ,v. 17, n. 47, p. 75-96, Apr. 2003. Available from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142003000100005&lng=en&nrm=iso Acesso em: 25 nov 2015.

SHIMAZAKI, Vinicius Kenji. PINTO, Maria Márcia Matos. **A Influência das Redes Sociais na Rotina dos Seres Humanos**. Fasci-Tech - Periódico Eletrônico da FATEC-São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, v. 1, n. 5, Out/Dez 2011, p. 171 a 179. Disponível em: <http://www.fatecsaocaetano.edu.br/fascitech/index.php/fascitech/article/view/57/56>. Acesso em: 22 nov 2015.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade. Uma teoria social da mídia**. Petrópolis RJ: Editora Vozes, 1995.

_____. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Tradução de Wagner de Oliveira Brandão; revisão da tradução Leonardo Avritzer. Petrópolis, RJ: Vozes; 1998.

TAIT. Tania Fatima Calvi. Evolução da Internet: **Do início secreto a exploração mundial**. Disponível em: <http://www.din.uem.br/~tait/evolucao-internet.pdf>. Acesso em: 21 nov 2105.