

## UMA REFLEXÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS COMO FORMA DE AUXÍLIO À ATUAÇÃO DA POLÍCIA COMUNITÁRIA

*Leonardo Rincon Stankiewicz Baccin<sup>1</sup>*  
*Tércia Maria Ferreira da Cruz<sup>2</sup>*

### RESUMO

O presente trabalho busca demonstrar a necessidade de se utilizar o potencial e a abrangência das redes sociais como instrumento de contato com a comunidade para o incremento da filosofia da Polícia Comunitária e consequente melhoria da segurança pública. Propõe-se uma nova postura por parte da Polícia Militar, no sentido de integrar nas redes sociais a fim de identificar o perfil dos internautas/cidadãos, capturar seus anseios e principalmente trocar informações com a comunidade. A pesquisa é bibliográfica, valendo-se de livros e artigos científicos sobre o tema. O método utilizado é o dedutivo, baseando-se em conceitos e dados sobre a filosofia de Polícia Comunitária, bem como das redes sociais. Conclui-se, por fim, ser imperativa a adoção da filosofia da Polícia Comunitária atrelada à utilização das redes sociais como forma de proporcionar maior interação entre polícia e comunidade, aprimorando-se a qualidade do serviço público prestado, proporcionando mais uma ferramenta à Polícia Militar, a fim de auxiliá-la no trabalho preventivo de preservação da ordem pública.

**Palavras-Chave:** Segurança Pública. Polícia Comunitária. Redes Sociais.

- 
- 1 Acadêmico do Curso de Formação de Oficiais da Academia de Polícia Militar da Trindade – bacharelado em Ciências Policiais; Bacharel em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI (2007); Especialista em Direito Penal e Direito Processual Penal pela Escola do Ministério Público do Estado de Santa Catarina (2012). Currículo lattes: <<http://lattes.cnpq.br/725156411637257>>.
  - 2 Tenente-Coronel da Polícia Militar de Santa Catarina, Graduada em Pedagogia pela Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina – UDESC (1993); Graduada no Curso de Formação de Oficiais pela Academia da Polícia Militar de Santa Catarina (1986); Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (2009). Currículo lattes: <<http://lattes.cnpq.br/7170992267484020>>.

# 1 INTRODUÇÃO

A segurança pública é função básica do Estado e exerce influência decisiva na qualidade de vida das pessoas. Num Estado Democrático, a segurança de todos é diretamente influenciada pelas liberdades individuais, cujos limites, por vezes, são deliberadamente ignorados, afrontando a legislação vigente e atingindo a paz coletiva. A escalada dos atos criminosos e a sua sistemática tolerância geram uma sensação de insegurança que vem se disseminando no seio da sociedade brasileira.

A repressão ao crime, em forma de combate ao criminoso, é geralmente tida como única solução para o problema e, muitas vezes, amplamente anunciada para dar resposta ao clamor público. No entanto, esse modelo tem gerado muitas mortes e um número ainda maior de prisões, superlotando os presídios, sem alcançar o resultado pretendido – que é a paz e a tranquilidade nas cidades.

As organizações policiais brasileiras, no afã de melhorar o desempenho e tornar mais eficaz sua atuação, têm buscado filosofias e estratégias de trabalho que atuem sobre as causas estruturantes do crime e da violência para interromper, no nascimento, a prática dos crimes. Assim, há alguns anos, busca-se no País a adoção da filosofia da Polícia Comunitária para o enfrentamento desse grave problema social: a violência urbana.

A estratégia dessa filosofia é inserir os agentes policiais no convívio diário das comunidades para conhecer suas características e peculiaridades e então, de forma pronta e legítima, coibir práticas infracionais à legislação vigente. O que se busca é um policial integrado ao convívio da comunidade para atuar proativamente ante os delitos, a desordem e os próprios fatores que geram a violência. Essa integração entre as agências policiais e a comunidade deve ser constante e intensiva, explorando todos os meios de comunicação possível, dos mais tradicionais aos mais inovadores.

O fenômeno da internet trouxe para o mundo contemporâneo novas formas de interações sociais. A facilidade de comunicação, aliada à rapidez da informação, tem criado uma nova forma de socialização e interação baseada em relacionamentos via computadores, por meio de redes sociais. Tal formato de relações, consistente na personificação virtual do usuário, vem crescendo num ritmo gradativo, trazendo consigo o surgimento de um fenômeno social paralelo às interações sociais tradicionais.

Diante desse novo contexto, abre-se uma oportunidade para as organizações policiais, na prática da filosofia da Polícia Comunitária: buscar sua personificação nas redes sociais, gerando uma parceria que cria um canal de comunicação interativa com a comunidade em geral. Unidas – polícia e sociedade –, podem enfrentar os problemas de segurança pública.

Nesse sentido, o presente artigo realiza uma reflexão sobre as oportunidades e os desafios que as redes sociais apresentam à construção da paz social, vinculando isso à filosofia da Polícia Comunitária. Para o desenvolvimento dessa reflexão, realiza-se uma revisão da bibliografia correspondente quanto ao histórico, conceito e contextualização de Polícia Comunitária e das redes sociais, bem como se utiliza de levantamentos estatísticos realizados por institutos de pesquisa sobre o uso da internet e das redes sociais no Brasil. Segundo Gil (2008, p. 50), “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Com base lógico-dedutiva, o presente trabalho está estruturado em sete seções: na primeira, são apresentados aspectos gerais a respeito do atual panorama da segurança pública; na segunda seção, faz-se a conceituação da Polícia Comunitária; no terceiro tópico, analisam-se as redes sociais, conceituação, esboço histórico; na quarta seção, avalia-se a aplicação das redes sociais pelas polícias dos Estados Unidos e Austrália; no quinto tópico, abordam-se exemplos de uso das redes sociais pelas polícias no Brasil; no sexto, analisa-se a aplicação das redes sociais pela Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC); contribuições para o caminho a seguir são dadas na sétima seção. Por fim, o artigo se encerra com a conclusão.

## 2 DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento do trabalho se dá inicialmente buscando apresentar conceitos e contextualizar a segurança pública no País, as redes sociais e a filosofia de Polícia Comunitária, para, ao fim, alcançar o tema de fundo, que é a adoção dessa filosofia, valendo-se do uso das redes sociais como forma de auxiliar seus objetivos.

### 2.1 ATUAL PANORAMA DA SEGURANÇA PÚBLICA

A criminalidade urbana vem registrando aumento gradativo no Brasil desde o final da década de 1970, acima do padrão de crescimento populacional no mesmo período. Crimes considerados graves, como o homicídio, o roubo e a extorsão mediante sequestro, são recorrentes no dia a dia das grandes e médias cidades brasileiras (ADORNO, 2008).

No Brasil, a violência está intimamente ligada à desordem social e à falta de estrutura que proporcione a todos os cidadãos condições dignas de vida. Trata-se de um fenômeno que se manifesta nos mais diversos segmentos sociais e regiões, sem distinção de cor, raça, sexo, credo, condição social ou econômica. O tráfico de drogas,

juntamente com os crimes violentos, atinge parcela significativa da população e vem ganhando proporções alarmantes, alcançando todas as camadas sociais.

Comparativamente, os indicadores de criminalidade no Brasil são superiores às estatísticas do resto do mundo. A taxa de mortes violentas intencionais no Brasil é de 28,8 por 100 mil habitantes, muito superior à de países desenvolvidos (ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2015). No Japão, Canadá e Estados Unidos, a taxa atinge respectivamente apenas 1, 2 e 8 homicídios por 100 mil habitantes (WASELFSZ, 2013).

Ao menos 58497 pessoas foram vítimas de mortes violentas no Brasil em 2014; o número de armas de fogo apreendidas naquele ano foi de 118379; o número de adolescentes cumprindo medidas socioeducativas privativas de liberdade cresceu 443% entre 1996 e 2013, atingindo em 2014 o patamar de 23066 adolescentes; em 2014, foram registrados 47646 estupros no País, e esse número provavelmente é inferior ao número de ocorrências, já que em média apenas 35% dos crimes sexuais são notificados; 90,2% das mulheres e 73,7% dos jovens de 16 a 24 anos afirmam ter medo de sofrer violência sexual; 16,3% dos diretores de escolas públicas identificaram a presença de armas brancas entre os alunos; 61,9% dos policiais que responderam questionário no Fórum Brasileiro de Segurança Pública disseram que já tiveram algum colega próximo vítima de homicídio em serviço, e 70% disseram que já haviam tido algum colega próximo vítima de homicídio. A população carcerária brasileira atingiu 607373 pessoas, um crescimento de 213% entre 1999 e 2014 (ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2015).

Outro fator – que ainda contribui para o descrédito nas instituições – diz respeito à baixa taxa de rendimento do sistema de justiça criminal. As agências que compõem o sistema são, em geral, ineficientes ou despreparadas para atuar em padrões satisfatórios, afetando a qualidade de vida dos cidadãos (ADORNO, 2008).

As políticas públicas voltadas à área de segurança são pouco eficazes, e a insatisfação da população com o atual modelo tem ocasionado o aumento desenfreado dos índices de criminalidade. Isso reduz significativamente a qualidade de vida da população, não só pela perda de vidas humanas, mas também porque a percepção de constante insegurança leva a produzir temores.

Em relação ao Estado de Santa Catarina, em 2014, a taxa de mortes violentas intencionais por 100 mil habitantes atingiu o patamar de 13,8 vítimas. A despeito de o índice ser um dos menores do País, ainda assim é alto se comparado aos índices de países desenvolvidos (ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2015).

Portanto, diante do contexto preocupante que assola a sociedade, o Brasil e o Estado de Santa Catarina necessitam direcionar seus esforços, a fim de reduzir a crimi-

nalidade. E há novos meios que podem contribuir para a atuação da polícia contra o crime, como se sustenta neste trabalho.

A PMSC, em conformidade com o artigo 144, § 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988), é responsável pela polícia ostensiva e preservação da ordem pública. Assim, pode e deve se valer dos meios mais modernos para lidar com o problema da criminalidade. O momento exige uma atuação de proximidade, de grande alcance, ágil, cujo público jovem se identifique e interaja. Essa proximidade é mais facilmente alcançada por meio da tecnologia das redes sociais, ferramenta enraizada na sociedade contemporânea.

## 2.2 A FILOSOFIA DE POLÍCIA COMUNITÁRIA

Tradicionalmente, a polícia atuava eminentemente detendo, prendendo, colocando limites e advertindo, e fazia tudo isso quase que exclusivamente em lugares públicos. Atualmente, a polícia vai além, aconselhando, servindo de mediadora, palestrando e participando ativamente do contexto social. Há portanto uma verdadeira comunicação com a comunidade.

Em vários países, as polícias estão sendo consideradas como verdadeiros agentes de desenvolvimento da comunidade. Nesse sentido:

Se as forças policiais encorajarem a prevenção do crime baseada na comunidade, enfatizarem a interação com o público fora das situações de emergência, aumentarem a contribuição do público na definição de políticas e descentralizarem o comando, poderão ser creditados benefícios substanciais, tanto para a comunidade como para a polícia. Entre os possíveis benefícios do policiamento comunitário para o público, estão a possibilidade de melhorar a prevenção do crime, maior atenção com o público por parte da autoridade policial, maior responsabilização da polícia frente à comunidade, e o encorajamento de esforços para recrutar mulheres e minorias para o trabalho policial. (SKOLNICK; BAYLEY, 2002, p. 93)

A Polícia Comunitária é portanto uma filosofia organizacional que prioriza a interação entre a polícia e a comunidade, visando à preservação da ordem pública. Segundo Marcineiro:

[...] a ideia central da Polícia Comunitária reside na possibilidade de propiciar uma aproximação dos profissionais de segurança na comunidade onde atuam como um médico, um advogado local, ou um comerciante da esquina, enfim, dar característica humana ao profissional de polícia e não apenas um número de telefone ou uma instalação física referencial. Para isso, realiza um amplo trabalho sistemático, planejado e detalhado. (MARCINEIRO, 2009, p. 105)

O policiamento comunitário, para Wadman (1994, p. 10), “[...] é uma maneira inovadora e poderosa de concentrar as energias e os talentos do departamento policial na direção das condições que dão origem ao crime e às chamadas por auxílio local”. Segundo o Inspetor-Chefe Mathew Boggot, do *Metropolitan London Police Department*, a “[...] Polícia Comunitária é uma atitude na qual o policial, como cidadão, aparece a serviço da comunidade, e não como uma força. É um serviço público antes de ser uma força pública” (FERREIRA, 1995, p. 56). *Chief Behan*, do *Baltimore County Police Department*, assevera:

Polícia Comunitária é uma filosofia organizacional assentada na ideia de uma polícia prestadora de serviços, agindo para o bem comum para, junto da comunidade, criarem uma sociedade pacífica e ordeira. Não é um programa e muito menos Relações Públicas. (FERREIRA, 1995, p. 56)

Ocorre que, diante do novo cenário – de relações sociais baseadas na interação entre as pessoas por meio das redes sociais –, para que a Polícia Comunitária possa continuar a perpetuar sua filosofia e não frustrar as suas próprias finalidades, é imperioso que ela faça parte desse novo paradigma e se personifique nas redes sociais.

Dentro desse contexto, para contribuir com a atuação da Polícia Comunitária, as redes sociais podem ser ferramentas de muita importância, devido a diversas características inerentes a elas, conforme se verifica adiante.

### 2.3 AS REDES SOCIAIS

O desenvolvimento das ferramentas tecnológicas, principalmente aquelas promovidas pelo advento da internet, fez emergir na sociedade novas formas de relação, comunicação e organização das atividades humanas, dentre elas, as redes sociais virtuais (MACHADO; TIJIBOY, 2005).

Essas redes sociais, tal como ressalta Cosas (2011), foram criadas muito antes da existência da internet. Porém, a rede mundial de computadores facilitou a sua propagação, quando pessoas/empresas criaram os sites de relacionamentos, denominados “redes sociais”. De acordo com Ugarte (2009), a internet potencializa o funcionamento da rede, funcionando como plataforma de auxílio (RECUERO, 2011).

A instrumentalização dessa “comunicação virtual coletiva”, como Ugarte (2009) denominou, utiliza-se de diferentes plataformas: e-mails, fóruns, listas de discussão, grupos de notícias, chats e softwares sociais como o Facebook, Youtube, WhatsApp, Twitter, Skype, LinkedIn, MySpace, Instagram etc (RECUERO, 2011).

Uma rede social na internet parte do pressuposto de que os atores e as conexões interagem por meio de um computador, e essas conexões são constituídas por meio

de diferentes formas de interação social, como mensagens curtas particulares ou públicas, textos longos, informativos (RECUERO, 2011).

O Facebook é o maior exemplo de rede social que propicia a interação dos usuários. Trata-se, nos dias de hoje, da rede social mais influente da rede mundial de computadores, hospedando a página de rosto de mais de 1 bilhão dos habitantes da terra (FOLHA DE SÃO PAULO, 2015). Em 4 de fevereiro de 2004, Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, alunos da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, reuniram-se com o objetivo de criar um espaço no qual os universitários daquela instituição pudessem encontrar uns aos outros, dividindo opiniões e fotografias (SANTANA, 2015).

No começo, portanto, a rede virtual era limitada ao corpo estudantil da Universidade de Harvard; aos poucos, porém, ela foi estendida ao Instituto de Tecnologia de Massachusetts, à Universidade de Boston, ao *Boston College*, incluindo também alunos de Stanford, Columbia e Yale. Nessa época, ainda era conhecido como *thefacebook.com* (SANTANA, 2015).

Com a expansão de sua fama, outros circuitos universitários foram englobados, e vários portadores de e-mails providos por universidades em todo o mundo foram convidados para fazer parte da rede social. Em 2005, esse site contava com mais de 5 milhões de membros ativos. Nesse mesmo ano, em agosto, a rede se tornou conhecida simplesmente como Facebook (SANTANA, 2015).

Em 27 de fevereiro de 2006, o site permitiu que alunos do nível secundário e trabalhadores de empresas também tivessem acesso à rede; desde setembro desse ano, somente integrantes a partir de 13 anos podem se inscrever no Facebook, onde todos os usuários têm a opção de se reunir em uma ou mais comunidades, como colégios, empresas ou espaços geográficos (SANTANA, 2015).

Apesar de ter aberto espaço para outros públicos, a meta dessa rede social foi preservada; ela existe em função de permitir o compartilhamento de dados e imagens entre as pessoas da forma mais singela possível, propiciando, ao mesmo tempo, puro entretenimento. Nele, todos podem se relacionar socialmente (SANTANA, 2015).

O WhatsApp Messenger, por sua vez, é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para *smartphones*. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos, mensagens de áudio de mídia, e na nova atualização podem ligar para qualquer contato de sua agenda que possua WhatsApp. A empresa com o mesmo nome foi fundada em 2009 por Brian Acton e Jan Koum, ambos veteranos do Facebook, e está sediada no estado da Califórnia, Estados Unidos (WHATSAPP, 2015).

Competindo com uma série de serviços com base na Ásia, o WhatsApp cresceu de 2 bilhões de mensagens por dia em abril de 2012 para 10 bilhões em agosto do mesmo

ano. De acordo com o *Financial Times*, o WhatsApp “tem feito para SMS em celulares o que o Skype fez para chamadas internacionais em telefones fixos”. Em junho de 2013, o aplicativo alcançou a marca dos 250 milhões de usuários ativos e 25 bilhões de mensagens enviadas e recebidas diariamente (WIKIPEDIA, 2015).

Realizado esse esboço sobre as redes sociais, pode-se analisar a influência ou não que as redes sociais têm sobre o cotidiano da sociedade brasileira. A instituição de pesquisa NIELSEN IBOPE, em trabalho referente ao segundo trimestre de 2013, apontou a existência de 120,3 milhões de pessoas com acesso à internet no País, número este 18% maior que a estimativa divulgada um ano antes (NIELSEN IBOPE, 2014).

Por sua vez, o CETIC.br, órgão ligado ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), que implementa os projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), realizou um dos principais levantamentos sobre o uso e acesso de tecnologias de comunicação e informação (TICs) no País (ALMEIDA, 2013). O estudo foi realizado entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014, em mais de 16 mil residências. Esse estudo aponta, entre outros dados, que 55% dos habitantes da região Sul do País – na qual a PMSC se insere – possuem computador em casa: 47% têm acesso à internet. Nessa mesma região, 70% acessam o computador diariamente, e 72% utilizam a internet para acessar sites de relacionamento como Facebook. Além disso, 82% dos entrevistados da região Sul disseram que usam a internet para a busca de informações e serviços *online*. Com relação ao uso dos serviços ditos “Governo Eletrônico”, 6% dos entrevistados nessa região declararam que usam para fazer boletim de ocorrência e para pesquisar veículos roubados (ALMEIDA, 2013).

Portanto, o acesso às redes sociais é uma realidade muito presente no cotidiano dos brasileiros, que tem mudado a maneira de interagir, principalmente no que se refere ao lugar, espaço e forma de compartilhamento de informações. Nesse sentido, sua aplicação na atuação da Polícia Comunitária pode servir como uma ferramenta para fortalecer a relação entre as polícias e as comunidades. Exemplo disso pode ser observado nos Estados Unidos, Austrália e no próprio Brasil, conforme se analisa a seguir.

## 2.4 A POLÍCIA COMUNITÁRIA E AS REDES SOCIAIS INTERNACIONALMENTE

No âmbito mundial, cabe mencionar a aplicação das redes sociais com o propósito de promover a atuação da Polícia Comunitária em dois países anglo-saxões: Estados Unidos e Austrália.

### 2.4.1 O exemplo norte-americano

Desde a introdução do conceito de policiamento comunitário, os departamentos de polícia tentam aumentar o seu envolvimento com os moradores da comunidade local e a aplicação da lei (DYE, 2009). O Facebook foi uma resposta.

John Miller, ex-chefe do *Federal Bureau of Investigation* (FBI) para assuntos públicos, afirmou que a aplicação da lei precisa existir nas áreas onde as pessoas estão presentes. Assim, se as pessoas estão usando sites de mídia social *online*, a polícia precisa estar presente lá também (FBI, 2009, tradução nossa).

O Departamento de Polícia da cidade de Boca Raton – The Boca Raton, Florida, *Police Services Department* (BRPD) –, na Flórida, Estados Unidos, foi um dos departamentos policiais pioneiros a fazer uso de mídia social. Tal fato iniciou-se em 2007, quando essa cidade ficou em evidência por causa de um duplo homicídio: mãe e filha em um centro comercial de luxo. O departamento voltou-se para um dos únicos sites de redes sociais da época, o Myspace, para postar informações e pedir ligações anônimas sobre o caso (ALEXANDER, 2011, tradução nossa).

A razão da opção do uso de mídias sociais adveio da intensa mutabilidade populacional encontrada na cidade de Boca Raton. Assim, o uso de várias plataformas de mídia social propiciou um canal de comunicação e informação com os residentes, visitantes e aqueles que fazem negócios na cidade. Também permitiu que aqueles que viviam em outros lugares por parte do ano acompanhassem os acontecimentos da cidade (ALEXANDER, 2011, tradução nossa).

Após essa experiência bem-sucedida, o BRPD tornou-se uma instituição policial americana de vanguarda no uso dos meios de comunicação social. Com o Facebook, Twitter, YouTube, WhatsApp, blogs, esse departamento utiliza todos os meios tecnológicos disponíveis, a fim de combater a criminalidade (ALEXANDER, 2011, tradução nossa).

Dentro dessa perspectiva, a mídia social tornou-se uma ferramenta útil e onipresente do policiamento moderno. Dia após dia, as organizações policiais em todo o mundo vêm adotando o potencial desse novo meio de comunicação para se envolverem com o público, tomando um conjunto de estratégias de policiamento implantadas em torno do Facebook, Twitter, YouTube, WhatsApp e muitas outras plataformas de mídia social. Nesse sentido, os estudiosos também têm voltado sua atenção para o tema, considerando que a polícia está usando a mídia social no embate para alcançar seus objetivos estratégicos (KELLY, 2013, tradução nossa).

## 2.4.2 O exemplo australiano

Na Austrália, o Projeto *Eyewatch* é uma estratégia de Polícia Comunitária adotada pela Força Policial do Estado de *New South Wales* (NSW Police Force), que usa o Facebook para envolver as pessoas *online* nas questões policiais que afligem a comunidade. Tal projeto tem como objetivos:

- a) fornecer, à comunidade, um maior acesso à polícia;
- b) fomentar o engajamento em tempo real;
- c) buscar um consenso sobre um problema;
- d) fornecer informações precisas e atualizadas;
- e) realizar debates para que se encontrem soluções;
- f) criar uma capacidade de fornecer *feedback* e;
- g) desenvolver uma rede de comunidades de alto valor (NSW POLICE FORCE, 2012, tradução nossa).

Estudos mostram que as organizações policiais podem aumentar a confiança do público se forem interativas, visíveis e atraentes e se mantiverem o público informado sobre as questões do crime local (KELLY, 2013, tradução nossa). O Projeto *Eyewatch* é um exemplo dessa abordagem moderna, em que os serviços de policiamento são entregues em maneiras inovadoras, que aumentam a confiança do público.

Não mais existe uma relação de dependência entre as polícias e a imprensa para o repasse de informações essenciais à população, possibilitando aos órgãos policiais transmitirem as informações que julguem essenciais sem filtros e independentemente de desígnios externos. A possibilidade de a informação policial ser repassada em tempo real também é um dos grandes trunfos do uso das redes sociais:

Críticos questionam o uso das mídias sociais, argumentando que ocorre a liberação de muita informação sem filtragem adequada. No entanto, as mesmas informações que normalmente seriam liberadas para o público pelos meios ordinários são publicadas nas redes sociais policiais, sem mais nem menos. A única diferença é que a informação está mais próxima de ser disponível em tempo real. Ao contrário dos métodos tradicionais de *e-mail* ou fax enviados para as estações de televisão e jornais locais à espera de transmissões ou publicações, as mídias sociais facilitam a abordagem em tempo real. (ALEXANDER, 2011, p. 1, tradução nossa)

Ademais, em tempos de crise, a mídia social torna-se um *link* direto entre a polícia e o público. Durante as catástrofes naturais, a mídia social pode provar ser uma ferramenta incrivelmente valiosa. As agências podem transmitir informações ao público de forma mais rápida, por meio de *tweets* e *posts* no Facebook do que se poderia fazer pelo rádio, televisão e até mesmo por mídia *online*. Por exemplo, durante um furacão, pode-se atualizar constantemente os cidadãos sobre evacuações, fechamento de ruas,

enchantes e condições de tempestade quase à medida em que ocorre. O público, a imprensa e qualquer outra pessoa que esteja seguindo as mídias sociais receberão informações instantâneas (ALEXANDER, 2011, tradução nossa).

Dentro desse contexto, com base nos exemplos norte-americano e australiano, cabe avaliar a aplicação das redes sociais pela polícia no Brasil. Na seção seguinte, examina-se a atuação, no País, do policiamento comunitário valendo-se das redes sociais.

## 2.5 A POLÍCIA COMUNITÁRIA E AS REDES SOCIAIS NO BRASIL

No Brasil, ao praticar a filosofia de Polícia Comunitária, as Polícias Militares vêm adequando-se aos novos padrões das mídias sociais, fazendo uso dessas ferramentas de forma a dinamizar o exercício da atividade policial.

A Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) vem investindo nas redes sociais em busca de uma forma de se aproximar da população, de melhorar sua imagem e de criar novos canais para denúncias. Isso inclui páginas no Facebook, contas no Instagram e números de WhatsApp para os batalhões (PUFF, 2015).

O Coronel Frederico Caldas, Coordenador de Comunicação Social da Corporação, observa a visão que se tinha das redes sociais:

Até agora, as redes sociais eram vistas mais como uma ameaça do que como uma oportunidade. Essa era a visão do governo e do comando da segurança pública, mas é um caminho inevitável, e no nosso planejamento atual daremos ênfase às redes e ao Whatsapp, um extraordinário canal de diálogo direto com a população. (PUFF, 2015, p. 1)

Iniciado no começo de 2015, com a criação da página oficial da PMERJ no Facebook, o movimento rumo às mídias sociais começou a se espalhar pelos 39 batalhões de todo o Estado, 38 Unidades de Polícia Pacificadoras (UPPs) da capital e demais unidades (que juntas somam mais de 100). Prisões e operações especiais realizadas a partir de denúncias feitas pelas redes ou pelo WhatsApp, além da alteração da rotina policial em alguns locais, já ocorreram (PUFF, 2015).

A PM fluminense tem por objetivo expandir as novas tecnologias para todas as unidades (das mais de 100, cerca de 40 já mantêm perfis na rede) e padronizar o que é veiculado nesses canais. Busca-se, além da modernização das rotinas, um impacto na proximidade com a sociedade (PUFF, 2015).

Em Teresópolis, na serra fluminense, a ferramenta tecnológica tem sido o WhatsApp. O número do 30º Batalhão de Polícia no aplicativo circula no vidro traseiro de 115 ônibus e é veiculado por 15 segundos antes dos *trailers* nos cinemas da cidade, além de ser divulgado pelas redes sociais da polícia e pela imprensa local (PUFF, 2015).

O industrial Hélio Neves, morador da cidade e presidente do Conselho Comunitário de Segurança, diz, sobre essa nova forma de interação, que “É uma capacidade de reação imediata”. Exemplifica que “Em menos de meia hora tive um retorno do comandante, e o suspeito tinha sido preso. Comerciantes alertaram o batalhão ao verem algo em suas câmeras, e acredito que essa rapidez na comunicação esteja tendo um impacto sobre o número de assaltos” (PUFF, 2015).

Neves diz que os retornos do comando da polícia no aplicativo sobre as denúncias também “aumentam a sensação de segurança” (PUFF, 2015).

O Tenente-Coronel Cleber Maia, comandante do 30º BPM, de Teresópolis, diz que as mudanças trouxeram melhorias. Ele observa:

Com alertas pelo Whatsapp, de moradores que viram movimentações estranhas, já prendemos quatro pessoas armadas, que portavam grandes quantidades de drogas e um carro roubado, e detivemos sete pessoas com R\$ 17.200 ligados à contravenção. Em menos de três meses, nosso Whatsapp já recebeu 200 denúncias. (PUFF, 2015, p. 1)

Para a fisioterapeuta Bel Costa, de 40 anos, a tecnologia tem ajudado a melhorar a segurança no bairro de Laranjeiras, na Zona Sul do Rio de Janeiro (PUFF, 2015).

Na metade de abril, ela criou o grupo “Relatos de assaltos e violência em Laranjeiras, Flamengo e proximidades” no Facebook, que hoje já conta com 14 mil membros e deu origem a outras páginas semelhantes.

Diz ela:

Temos policiais no grupo que se identificam, e outros preferem participar sem dizer que são da PM. O que é postado ali ajuda no trabalho da polícia. Havia um russo que assaltava há alguns meses aqui no bairro, de bicicleta e com um revólver. Uma série de *posts* sobre onde ele atuava, que mototáxi pegava, onde tinha sido visto, levou à sua prisão. (PUFF, 2015, p.1)

Integrante dos grupos que se proliferaram na região de seu batalhão, o 2º, de Botafogo, o Tenente-Coronel Marcio Oliveira Rocha indica que as redes sociais já alteraram de forma concreta as rotinas do trabalho policial. O Oficial ressalta que:

Ali eu posso interagir com 15 mil pessoas de forma instantânea. Se surge uma denúncia nesses grupos, no nosso perfil no Facebook ou no nosso Whatsapp, posso despachar uma viatura de forma urgente ou usar a informação posteriormente, enviando uma equipe à paisana para checar, por exemplo. Outra coisa é que os dados coletados pelas redes nos servem para pensar e repensar nossas estratégias. Onde reforçar o policiamento, horários, maior ocorrência de crimes, dentre outras coisas. (BBC, 2015, p. 1)

Na zona sul do Rio de Janeiro, compreendida pelos bairros Laranjeiras, Flamengo, entre outros, o policiamento comunitário por meio das redes sociais virtuais é mais

um exemplo positivo. Com base em informações postadas em um grupo no Facebook sobre relatos de furtos, assaltos e outros atos de violência, o comandante do patrulhamento, Capitão PM Renato Leal, do 2º BPM (Botafogo), define locais, horários e contingente da tropa. Além de participar ativamente do grupo, o PM disponibilizou o seu celular pessoal para troca de informações via WhatsApp (UOL, 2015).

Em 10 dias, entre prisões e apreensões, a PM conduziu à delegacia pelo menos 10 suspeitos, isto é, 1 por dia. Segundo o Oficial:

Isso só foi possível com a participação dos moradores que escrevem no grupo. Prestamos atenção em tudo o que é colocado lá: reclamações, denúncias, críticas. As mensagens indicam quais são as áreas mais sensíveis. Dessa forma, definimos de que forma podemos adequar o patrulhamento às necessidades de cada bairro. Estamos iniciando um processo que tem tudo para dar certo. (UOL, 2015, p. 1)

Um dos resultados da aproximação entre o policial e os usuários do Facebook se deu com a localização e prisão do suspeito Sérgio da Silva Conceição, apontado como autor de diversos assaltos na região do Flamengo e do largo do Machado. No grupo, desde o mês passado, havia dezenas de postagens que alertavam para a movimentação do suspeito, que agia sempre de bicicleta e com um revólver calibre 38 (UOL, 2015).

Tais informações – incluindo imagens de câmeras de segurança que foram divulgadas no grupo – embasaram a estratégia da PM para capturá-lo. Policiais foram posicionados em vias do perímetro de ação do assaltante: ruas como Buarque de Macedo, Gago Coutinho, Pinheiro Machado, Bento Lisboa e Dois de Dezembro. Enfim, Conceição foi capturado no Beco do Pinheiro, entre as ruas Dois de Dezembro e Machado de Assis. Ele havia acabado de roubar mais uma pessoa (UOL, 2015).

A mensagem do Capitão Leal que informava sobre a prisão do suspeito teve quase 1200 curtidas, 250 comentários e 130 compartilhamentos. Muitos usuários elogiaram a estratégia do policial e exaltaram a importância do grupo. O internauta Cláudio Reston comentou na página: “Excelente trabalho. Esse grupo é o sistema de inteligência mais simples e funcional que já vi. Sem necessidade de caça às bruxas ou justiceiros, apenas fazendo a lei prevalecer, como sempre deve ser. Parabéns a todos”. Outro internauta, Marcus Silva Reis, disse: “Temos que nos unir cada vez mais. Está funcionando” (UOL, 2015).

O capitão Leal explicou que a iniciativa de interagir com a população por meio do Facebook surgiu porque a maioria das vítimas dificilmente faz o registro de ocorrência na Polícia Civil. Com isso, as pesquisas do ISP (Instituto de Segurança Pública), que faz o levantamento mensal dos indicadores de criminalidade no Estado do Rio de Janeiro, acabam sendo prejudicadas. “No Facebook, embora não seja igual ao boletim

de ocorrência, a gente consegue pelo menos identificar o local do fato, o que já nos ajuda a pensar estratégias de policiamento. É um dado primordial” (UOL, 2015).

Para Leal, o celular com internet é uma ferramenta de trabalho indispensável hoje em dia: “A rede social facilita muito. As pessoas estão conectadas o tempo todo, o que faz com que a comunicação seja mais efetiva. São recursos tecnológicos que os policiais devem usar cada vez mais. Essa é a orientação que eu passo para a equipe” (UOL, 2015).

Desde que começou a participar do grupo, o capitão fez uma lista com as ruas nas quais houve maior incidência de relatos de roubos e assaltos. Esse mapeamento orienta a distribuição das patrulhas, que são divididas em cinco rondas ostensivas. As equipes têm militares a pé, em motocicletas e em carros da PM. Explica o Oficial:

O foco é ocupar os espaços de forma mais inteligente. Por exemplo, no horário de saída dos colégios, os policiais de moto acompanham a movimentação até os pontos onde há policiais a pé. Depois, as motos retornam ao local de origem. Isso tem dado outra dinâmica ao nosso esquema de segurança. (UOL, 2015, p. 1)

Constata-se portanto que iniciativas inovadoras, valendo-se das redes sociais a fim de auxiliar no policiamento comunitário, vêm ocorrendo e gerando resultados.

## 2.6 A ATUAÇÃO DA PMSC NAS REDES SOCIAIS

Seguindo a tendência mundial e nacional, a PMSC também criou perfis nas mídias sociais. Contudo, as páginas ainda carecem de melhor organização e qualidade nas publicações. Além disso, a interação com a comunidade em assuntos relacionados à segurança pública não se dá com a mesma intensidade como vem ocorrendo no Rio de Janeiro, por exemplo.

Nas *fanpages* dos batalhões, a PMSC basicamente divulga ocorrências policiais. Raramente há denúncias dos cidadãos. São exemplos com essas características as páginas do 1º, 4º, 7º e 17º Batalhões de Polícia Militar (POLICIA MILITAR ITAJAÍ; POLICIA MILITAR FLORIANÓPOLIS; POLICIA MILITAR SÃO JOSÉ; POLICIA MILITAR JOINVILLE, 2015). A página deste último, por exemplo, é denominada por extenso: “Décimo Sétimo Batalhão Joinville”, o que dificulta sua localização pelo usuário, haja vista que normalmente se usa o padrão ordinal para denominá-las. Tal fato, por si só, demonstra a necessidade de padronização mínima das páginas e das publicações, bem como da divulgação para a população desse novo meio de comunicação como forma de incentivar a sociedade a realizar denúncias, repassar informações, enfim, colaborar com a polícia.

Na página do 14º BPM (Jaraguá do Sul), diferentemente dos casos acima, ocorre interação entre polícia e comunidade. No campo “publicações do visitante”, por exemplo, a internauta Grazi Schattner, em 8 de outubro de 2015, às 6h26, apresenta a seguinte reclamação:

Bom dia amigos!! Eu queria uma solução para um problema de perturbação do meu vizinho com criação de galinhas, faz dias que a gente não dorme mais por causa do barulho que esses bichos fazem, não sei ‘oq’ fazer, ‘vcs’ podem me ajudar? (POLICIA MILITAR JARAGUA DO SUL, 2015, p. 1)

No mesmo dia, às 14h32, o policial administrador da página responde à internauta/cidadã: “Boa tarde Grazi Schattner, pode efetuar uma reclamação na Prefeitura, pois a legislação municipal não permite tal criação em área urbana. O fiscal poderá ir até o local e verificar o fato” (POLICIA MILITAR JARAGUA DO SUL, 2015).

Tal diálogo entre instituição policial e cidadão, por meio da rede social Facebook, demonstra a interação e a aproximação que já vem ocorrendo na cidade de Jaraguá do Sul, corroborando os princípios de Polícia Comunitária; o cidadão que recebe um atendimento via rede social cria uma impressão positiva da instituição pública, sentindo-se acolhido pelo órgão policial, o que se reverte na tão almejada sensação de segurança para a coletividade e, em última análise, na própria resolução dos problemas da segurança pública.

O WhatsApp trata-se de outra ferramenta que vem sendo amplamente adotada pelos policiais da Corporação. Muito embora não haja um canal único da PMSC no aplicativo, os policiais de todo o Estado têm se organizado em grupos visando a uma rápida comunicação entre os usuários, uma das principais características do aplicativo.

O 4º BPM é uma das unidades operacionais da PMSC que utiliza a ferramenta de mensagens instantâneas. A unidade está conectada com policiais e instituições em todo o Estado.

O Tenente-Coronel Carlos Alberto de Araújo Gomes esclarece:

É uma ferramenta de apoio para troca rápida de informações, mantém os grupos operacionais integrados e informados, ajuda a criar redes de inteligência. A informação é rapidamente analisada e criticada por diferentes atores, fazendo com que a produção de conhecimento seja eficaz, com velocidade e abrangência muito grande. (DIÁRIO CATARINENSE, 2013, p. 1)

Há outros exemplos em que o uso do aplicativo WhatsApp serviu de meio auxiliar no policiamento. Um grupo criado por um policial militar do Pelotão de Patrulhamento Tático (PPT) do 8º BPM, de Joinville, fez o uso do aplicativo, do qual 50 policiais fazem parte, e isso ajudou o PPT do 17º BPM a prender um foragido da justiça (PMSC, 2015).

Após um dos membros postar uma foto de um homem que havia furtado um *notebook* em uma loja, vários membros do grupo, que estavam de serviço e de folga, imediatamente veicularam varias informações do suspeito, pois já havia sido preso anteriormente e era foragido da justiça. Com as informações, os policiais militares do PPT foram próximo da casa do foragido, identificaram-no e procederam à prisão (PMSC, 2015).

Apesar dos exemplos bem-sucedidos de uso do WhatsApp pela PMSC, constata-se que a interação com a comunidade por meio do aplicativo é praticamente nula. Não se tem registro de grupos de conversa no aplicativo entre policiais e comunidade, tal como o Capitão Roberto Leal, do 2º BPM do Rio de Janeiro, o fez. Os grupos se restringem à presença de policiais.

Constata-se que a PMSC já vem se utilizando das redes sociais como forma de divulgar atividades e principalmente proporcionar a comunicação entre os policiais, porém, o principal benefício do uso das redes sociais não vem sendo colhido, uma vez que a interação com os cidadãos não vem ocorrendo.

## 2.7 O CAMINHO A SEGUIR

Entende-se que as redes sociais devem ser utilizadas pelas organizações policiais como mais uma ferramenta para a comunicação e a interação com a sociedade. Vantagens e dificuldades em seu uso certamente serão encontradas. A questão da segurança da informação é um dos aspectos que devem ser considerados, por exemplo; isso porque não se pode criar um canal de mão dupla com a sociedade, compartilhando informações que envolvem a ordem pública, sem que haja um mínimo de cuidado. É necessário ainda que se adotem medidas para que haja um maior aproveitamento das redes sociais, padronizando-se os métodos, publicações, linguagem utilizada.

A idealização de uma meta bem definida é imperiosa para que os objetivos da Polícia Comunitária, nas mídias sociais, não se desviem por direções ou interesses escusos:

Há uma série de passos que as organizações policiais devem considerar tomar em relação ao uso de mídia social. Em primeiro lugar, é importante a polícia desenvolver uma abordagem estratégica para o uso das mídias sociais, de modo a evitar múltiplas iniciativas com objetivos escusos, com pouca ou nenhuma relação com a direção estratégica da organização. (KELLY, 2013, p. 1, tradução nossa)

Ainda para Kelly (2013, p. 1, tradução nossa), “[...] muitas organizações policiais têm desenvolvido políticas de mídia social para ambos os públicos interno e externo,

e esse tipo de orientação é vital para fornecer clareza sobre o engajamento da mídia social”.

As redes sociais vêm ajudando as polícias a se envolverem melhor com o público; porém, essa interação não se resolve de forma isolada, devendo a polícia escutar atentamente o que a comunidade está dizendo, agindo sobre essa informação.

A mídia social é uma embarcação ideal para que se compartilhe fatos criminais e informações policiais com o público, para solicitar informações e *feedback* que podem ajudar a polícia operacionalmente, além de informar ao público o objetivo da polícia e seu valor para a sociedade. (KELLY, 2013, p. 1, tradução nossa)

A interação com a comunidade é o ponto mais crucial e sensível para o sucesso da filosofia da Polícia Comunitária nas redes sociais. “Os projetos de mídia social terão dificuldade para cumprir seus próprios objetivos, a menos que a polícia estabeleça uma presença mais interativa, envolvente e sensível nas mídias sociais” (KELLY, 2013, p. 1, tradução nossa).

Embora existam riscos reais para uma organização engajar-se *online*, esses riscos são superados pelos benefícios de envolver os cidadãos em um nível de aproximação sem precedentes. À medida que mais pessoas optam por ingressar nas redes sociais, torna-se cada vez mais necessária a presença da polícia nesses canais, ou enfrentar as consequências de estar onde a sociedade não está.

### 3 CONCLUSÃO

A internet e as redes sociais provocaram uma verdadeira revolução no processo de comunicação da sociedade contemporânea. Atualmente, não é mais possível conceber uma sociedade que seja minimamente organizada sem a presença de computadores. Em verdade, a humanidade se reinventou ante a realidade trazida pela internet e, a partir das redes sociais, adequou-se a um novo modelo de comunicação, livre de qualquer limitação física.

Assim, o uso das redes sociais pelos Governos e particularmente pelas instituições que atuam na área de segurança pública é algo que os tempos modernos mostram como fundamental e de máxima importância para atender às expectativas da sociedade.

Muito embora a maioria das organizações policiais tenha perfis nas redes sociais, poucas usam a potencialidade total dos seus serviços; em parte devido às preocupações com recursos, reputação, responsabilidade e, até mesmo, pela inexperiência e falta de foco estratégico em relação ao uso das redes sociais.

A escalada da violência exige que as organizações policiais evoluam para uma prática policial prioritariamente vinculada à filosofia de Polícia Comunitária que permita interagir intensamente com a comunidade, a fim de identificar, priorizar e atuar sobre causas de crime, violência e desordem. Grande parte dos problemas de segurança pública podem estar associados à negligência das agências policiais em explorar as redes sociais como ferramentas de trabalho policial. Isso porque, como se viu nos exemplos citados no trabalho, a interação entre a polícia e a sociedade pode auxiliar nos problemas de segurança pública.

Se a falta de efetivo – alegada por muitos dirigentes policiais como o principal obstáculo para atuar sob a orientação da filosofia de Polícia Comunitária – for a razão da manutenção das estratégias tradicionais de enfrentamento do crime e da violência, as redes sociais se apresentam como um importante aliado, de baixo custo operacional, para engajar a comunidade na busca de soluções criativas para os problemas locais de segurança. A utilização de páginas no Facebook, criadas pela polícia ou até mesmo por civis, reunindo informações sobre ocorrências em determinada localidade, é um exemplo disso.

O modo tímido e pouco interativo do uso policial das redes sociais faz crer que a polícia continua executando as tarefas como sempre executou, buscando fazer mais do mesmo que sempre fez. O que se pode esperar disso é que os resultados serão os mesmos, porém acompanhados de maior frustração.

Em verdade, à medida que mais pessoas optem por interagir pelas redes sociais, tornar-se-á cada vez mais necessário que a polícia, conduzida por estratégias como a da Polícia Comunitária, faça-se presente nessas mídias.

Os benefícios das redes sociais superam seus entraves. Há diversas maneiras de transpor os potenciais obstáculos apresentados, permitindo-se aos policiais que alavanquem a Polícia Comunitária a outro nível. Exemplos como os que vêm ocorrendo no Rio de Janeiro (reportados no tópico 2.5 deste artigo) comprovam que, mesmo em ambientes cuja violência é elevada, as redes sociais podem servir de grande auxílio para a filosofia de Polícia Comunitária, proporcionando interação entre polícia e sociedade. Se não bastasse, essa união virtual vem gerando por lá, no plano real, a tão almejada sensação de segurança e, por fim, a verdadeira segurança.

Como tudo ainda é uma grande novidade, não existem receitas prontas para essa participação; mas exemplos bem-sucedidos são realidade, e não se pode desconsiderá-los, sob pena de se condenar a filosofia de Polícia Comunitária e, por via de consequência, a Polícia Militar ao fracasso na árdua tarefa de preservação da ordem pública.

Resta portanto fazer-se presente nas redes sociais e saber explorá-las.

Alcançadas essas conclusões, pode-se dizer que os objetivos do presente trabalho foram atingidos; o tema, porém, não se esgota nesta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ADORNO, Sérgio. **Políticas públicas de segurança e justiça penal**. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2008.

ALEXANDER, Dan. *Using Technology to Take Community Policing to the Next Level*. 2011. Disponível em: <[http://www.policchiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display&article\\_id=2425&issue\\_id=72011](http://www.policchiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display&article_id=2425&issue_id=72011)>. Acesso em: 25 set. 2014.

ALMEIDA, Virgílio Augusto Fernandes (Coord.). **TIC Domicílios e Empresas 2012**: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013. Disponível em: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2014.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 2015. Disponível em: <[http://www.forumseguranca.org.br/storage/download//anuario\\_2015-retificado.pdf](http://www.forumseguranca.org.br/storage/download//anuario_2015-retificado.pdf)> 2015. Acesso em: 10 out. 2015.

BELCHIOR, Fátima. **Os custos da violência no Brasil**. Rio de Janeiro: IPEA, 2007.

CHAPPELL, A. T. *The philosophical versus actual adoption of Community Policing: A case study*, **Criminal Justice Review**, v. 34, n. 5, p. 5-28, 2009.

COMMUNITY POLICING CONSORTIUM. *Understanding Community Policing: A Framework for Action*. Washington: Bureau of Justice Assistance, 1994.

COSAS, Leandro. **O que são redes sociais e mídias sociais**. 2011. Disponível em: <<http://www.webcortex.com.br/blog/redes-sociais/o-que-sao-redes-sociais-emidias-sociais/>>. Acesso em: 25 set. 2014.

DIÁRIO CATARINENSE. **Aplicativo de celular vira moda entre os profissionais de segurança pública**. 2013. Disponível em: <<http://diariocatarinense.clicrbs.com.br/sc/policia/noticia/2013/10/aplicativo-de-celular-vira-moda-entre-profissionais-das-forcas-de-seguranca-de-santa-catarina-4318305.html>>. Acesso em: 30 out. 2015.

DYE, S. *Policing in local law enforcement: A commitment to getting out-of-the-car*. 2009. Disponível em: <<http://inpublicsafety.com/2014/05/facebook-a-tool-for-lw-enforcement-to-restore-community-policing-practices>>. Acesso em: 25 set. 2014.

FACEBOOK. **Página do Facebook da PMSC**. Disponível em: <<https://www.facebook.com>>. Acesso em: 20 set. 2014.

FBI - *Federal Bureau of Investigation*. **Stories: The FBI on Facebook And YouTube. And Twitter and More**. 2009. Disponível em: <[https://www.fbi.gov/news/stories/2009/may/the-fbi-on-social-media/socialmedia\\_051509](https://www.fbi.gov/news/stories/2009/may/the-fbi-on-social-media/socialmedia_051509)>. Acesso em: 20 set. 2014.

FERREIRA, Carlos Adelmar. **Implementação da Polícia Comunitária**: Projeto para uma Organização em Mudança. São Paulo: PMESP, 1995.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Facebook supera estimativa de receita de analistas; usuários já são 1,4 BI**. 2015. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2015/01/1581963-facebook-supera-estimativa-de-receita-de-analistas-usuarios-ja-sao-14-bi.shtml>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

GELINSKI NETO, Francisco; SILVA, Jediael Emanuel Pereira. **A prevenção e o controle da violência e criminalidade**: programas exitosos. 2012. Disponível em: <[http://www.apec.unesc.net/VI\\_EEC/sessoes\\_tematicas/Tema7-Economia%20Social%20e%20Políticas%20Publicas/Artigo-16-Autoria.pdf](http://www.apec.unesc.net/VI_EEC/sessoes_tematicas/Tema7-Economia%20Social%20e%20Políticas%20Publicas/Artigo-16-Autoria.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2014.

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

GROSSI, Marcia Gorett Ribeiro et al. A utilização das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação nas Redes Sociais pelos Universitários Brasileiros. **Texto Digital**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 4-23, jan./jul. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/textodigital/article/view/1807-9288.2014v10n1p4/27423>>. Acesso em: 26 set. 2014.

KELLY, A. **Neighbourhood Watch for the Facebook generation: The impact of the NSW Wales Police Force's Project Eyewatch strategy on public confidence in policing**. Honours Dissertation submitted to Charles Sturt University School of Communication and Creative Industries. 2013. Disponível em: <<http://connectedcops.net/2014/04/03/why-police-should-be-on-facebook-lessons-from-the-nsw-police-forces-project-eyewatch-strategy/>>. Acesso em: 23 set. 2014.

LEVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

MACHADO, Joicemegue Ribeiro; TIJIBOY, Ana Vilma. Redes Sociais Virtuais: um espaço para a efetivação da aprendizagem cooperativa. **Novas Tecnologias na Educação**, v. 3, n. 1, maio 2005. Disponível em: <[http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/a37\\_redessociaisvirtuais.pdf](http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/a37_redessociaisvirtuais.pdf)>. Acesso em: 28 set. 2014.

MARCINEIRO, Nazareno. **Polícia Comunitária**: construindo segurança nas comunidades. Florianópolis: Editora Insular, 2009.

NIELSEN IBOPE. **Número de pessoas com acesso à internet no Brasil supera 120 milhões**. 2014. Disponível em: <<http://www.nielsen.com/br/pt/press-room/2014/Numero-de-pessoas-com-acesso-a-internet-no-Brasil-supera-120-milhoes.html>>. Acesso em: 25 jun. 2015.

NSW POLICE FORCE. **Eyewatch: your link to local police**. 2012. Disponível em: <[https://www.police.nsw.gov.au/about\\_us/structure/operations\\_command/major\\_events\\_and\\_incidents\\_group/project\\_eyewatch](https://www.police.nsw.gov.au/about_us/structure/operations_command/major_events_and_incidents_group/project_eyewatch)>. Acesso em: 20 jan. 2015.

PMSC - Polícia Militar de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.pm.sc.gov.br/>>. Acesso em: 28 jul. 2015.

POLICIA MILITAR FLORIANÓPOLIS. Disponível em: <<https://www.facebook.com/1%C2%AA-Cia-4%C2%BABPM-PMSC-373714486154351/>>. Acesso em: 10 out. 2015.

POLICIA MILITAR ITAJAÍ. Disponível em: <<https://www.facebook.com/1%C2%BA-Batalh%C3%A3o-da-Pol%C3%ADcia-Militar-Itaja%C3%AD-SC-430134973717634/>>. Acesso em: 10 out. 2015.

POLICIA MILITAR JARAGUA DO SUL. Disponível em: <[https://www.facebook.com/pmdejaraguadosul/posts\\_to\\_page/](https://www.facebook.com/pmdejaraguadosul/posts_to_page/)>. Acesso em: 10 out. 2015.

POLICIA MILITAR JOINVILLE. Disponível em: <<https://www.facebook.com/decimosetimo batalhaopm.jonville?fref=ts>>. Acesso em: 10 out. 2015.

POLICIA MILITAR SÃO JOSÉ. Disponível em: <<https://www.facebook.com/setimo.batalhao.sao.jose.sc?fref=ts>>. Acesso em: 10 out. 2015.

PUFF, Jefferson. **PM do Rio aposta em Whatsapp e Facebook para denúncias e lança manual para as redes**. 2015. Disponível em: <[http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706\\_pm\\_rio\\_face\\_jp](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706_pm_rio_face_jp)>. Acesso em: 15 out. 2015.

RECUERO, Raquel. Considerações sobre a Difusão de Informação em Redes Sociais na Internet. In: VIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUL. **Anais...** Passo Fundo – RS, 2011. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2007/resumos/R0464-1.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2014.

ROVAI, Gabriela. **Aplicativo de celular vira moda entre profissionais das forças de segurança de Santa Catarina**. 2013. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2007/resumos/R0464-1.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2014.

SANTANA, Ana Lúcia. **História do Facebook**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/internet/historia-do-facebook/>>. Acesso em: 20 out. 2015.

SKOLNICK, Jerome H.; BAYLEY, David H. **Policimento comunitário: questões e prática através do mundo**. Trad. Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo. 2002. (Série Polícia e Sociedade).

SOUZA, Edilson Bernardo de. **Monitoramento Inteligente em Redes Sociais na PMSC como Ferramenta Estratégica na Tomada de Decisão: um prognóstico das manifestações populares**. TCC (Monografia em Gestão Estratégica em Segurança Pública) - Universidade do Vale do Itajaí, Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://biblioteca.pm.sc.gov.br/pergamum/vinculos/00000C/00000CA1.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2014.

UGARTE, D. **El poder de las redes. Manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocados alciberactivismo**. 2009. Disponível em: <<http://www.deugarte.com/manual-ilustrado-para-ciberactivistas>>. Acesso em: 27 set. 2014.

UOL. **PM usa grupo no Facebook para traçar estratégias de policiamento no Rio**. 2015. Disponível em: <<http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2015/06/10/pm-usa-grupo-no-facebook-para-tracar-estrategias-de-policimento-no-rio.htm>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

VASCONCELOS, Izabela. **Para 45% dos internautas brasileiros, redes sociais substituem portais de notícias**. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/>>

tecnologia/para-45-dos-internautas-brasileiros-redes-sociais-substituem-portais-de-noticias/40315/>. Acesso em: 27 set. 2014.

WADMAN, Robert C. **Policamento Comunitário: Como Começar**. Rio de Janeiro: PMERJ, 1994.

WAISELFISZ, Julio Jacobo. **Homicídios e juventude no Brasil**. Brasília: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2013. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/tecnologia/para-45-dos-internautas-brasileiros-redes-sociais-substituem-portais-de-noticias/40315/>>. Acesso em: 27 set. 2014.

WHATSAPP. **O quê**. Disponível em: <<https://www.whatsapp.com>>. Acesso em: 20 set. 2015.

WIKIPEDIA. **WhatsApp**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>. Acesso em: 15 set. 2015.

## ABSTRACT

*This article aims to demonstrate the need of using potential and coverage of social networks as contact instrument with community to increase Community Police philosophy and consequent public security improvement. It proposes a new posture by Military Police, in the way to interact in social networks to identify internet users/citizens profiles, capture its issues and specially switch information with community. The research is bibliographical, using scientific books and articles about the theme. The method used is deductive, based in concepts and data about the Community Police philosophy, such as from the social networks. It concludes, in the end, being imperative to adopt the Community Police philosophy linked to the use of social networks as a form to proportionate more interaction between police and community, improving public service quality, proportioning one more tool to Military Police, in the way to help it to subsidiary the preventive work of public order preservation.*

**Keywords:** Public Security. Community Police. Social Networks.