

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLICIA MILITAR
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS

**O MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POPULARES NA
INTERNET E REDES SOCIAIS PELOS ÓRGÃOS DA
SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS**

ARTUR SOUZA VALDEMAR – CADETE PM

GOIÂNIA
2015

ARTUR SOUZA VALDEMAR

**O MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POPULARES NA
INTERNET E REDES SOCIAIS PELOS ÓRGÃOS DA
SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás (CAPM), como requisito parcial à conclusão do Curso de Formação de Oficiais (CFO), sob a orientação do docente Cap. Leon Denis da Costa.

GOIÂNIA

2015

O MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES POPULARES NA INTERNET E REDES SOCIAIS PELOS ÓRGÃOS DA SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS¹

Artur Souza Valdemar²

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo verificar a existência e execução do monitoramento de manifestações pelos órgãos de Segurança Pública de Goiás. E ainda constatar se as informações obtidas através do monitoramento da internet e redes sociais são utilizadas para planejar e executar ações, garantindo a integridade do cidadão, do bem tutelado pelo Estado e da propriedade privada. Os protestos devem ser acompanhados pelos órgãos responsáveis pela força e ordem do Estado. Foram realizadas visitas e entrevista com os chefes de departamentos da Polícia Militar, da Polícia Civil e da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás. Deste modo o trabalho deixa claro a situação do monitoramento de manifestações pela internet e redes sociais realizados pelos setores competentes e qual sua relevância no serviço policial no Estado de Goiás. O estudo verificou que a Polícia Militar realiza de modo ainda precário o monitoramento de manifestações, já a Polícia Civil não realiza um monitoramento específico para manifestações populares e a Secretaria de Segurança Pública é a instituição que possui mais recurso para o monitoramento de internet e redes sociais.

Palavras-chaves: Redes Sociais. Monitoramento. Manifestações Populares.

¹O artigo apresentado ao Comando da Academia de Polícia militar como requisito parcial para conclusão do Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar do Estado de Goiás. Orientado pelo Capitão Leon Denis da Costa especialista em Gerenciamento de Segurança Pública. Co-orientado pelo Tenente Janssen Augusto das Graças Nunes especialista em Gestão das Ciências Policiais.

²O autor é graduado em direito pela Pontifícia Universidade Católica do Estado de Goiás. Atualmente é cadete da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás.

ABSTRACT

This study aimed to verify the existence and implementation of monitoring demonstrations by public security organs of Goiás. And see if the information obtained by monitoring the internet and social networks are used to plan and execute actions, ensuring the integrity of the citizen, well supervised by the state and private property. Protests must be accompanied by institutional body responsible for the strength and state order, that is, the Military Police. Visits and interviews were held with the heads of the military police departments, the Civil Police and the Public Security Bureau of the State of Goiás. Thus the work makes it clear to the monitoring situation of public demonstrations by the internet and social networks made by the competent sectors and what is its relevance in the police service in the state of Goiás.

Keywords: Social Networks. Monitoring. Demonstrations.

1 INTRODUÇÃO

É notório que as manifestações populares marcaram a história da humanidade e vem se tornando cada dia mais presente no nosso cotidiano. O Brasil, não havia passado por um momento de inquietação tão grande e acalorada, com a possibilidade de compartilhamento individual que se torna coletiva em segundos, devido à facilidade e velocidade de divulgação de dados nas redes sociais. O que ocorreu no ano de 2013 reforça essa ideia uma vez, que sem um líder específico ou sem a participação de sindicatos iniciou-se uma onda de protestos que ganhou força e em pouco tempo visibilidade em todo cenário nacional e internacional.

Os órgãos da segurança pública são responsáveis por se fazer cumprir a defesa da integridade física e patrimonial do cidadão. Para tornar a ação policial legítima e eficaz é necessário garantir o direito de manifestação previsto na constituição federal, buscando identificar pessoas que querem protestar de forma legítima dos indivíduos que buscam infringir a lei.

O artigo ressalta a relevância do monitoramento uma vez que a rede mundial de computadores é utilizada pelos manifestantes para difundir, organizar e conchamar simpatizantes das causas defendidas, com uma rápida capacidade

de mobilidade e difusão de ideias convergentes. Atualmente as manifestações são organizadas de forma tão rápida e eficiente graças à internet e redes sociais

Há nas instituições que compõe a segurança pública do Estado de Goiás setores específicos com a missão monitorar manifestações populares nas redes sociais e na internet. Para obter informações de forma antecipada e descobrir ameaças reais ou possíveis. Em 2013 as forças policiais detinham o conhecimento do uso das redes sociais por manifestantes, porém, não identificaram a tempo as potenciais ameaças. Com a estrutura tecnológica e de comunicação empregada por articuladores de manifestações populares existe a necessidade de atualização dos meios e modo de operar dos órgãos que compõe segurança pública. danielpmoraes@hotmail.com

O presente estudo verificou como as instituições que compõe a segurança pública de Goiás realizam o monitoramento das manifestações na internet e redes sociais e se este auxilia no planejamento e execução de suas ações. Foram realizadas visitas e entrevista com os chefes de departamentos da Polícia Militar, da Polícia Civil e da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás também foi possível acompanhar o monitoramento das manifestações ocorridas em 15 de março e 12 de abril deste ano.

2 A INTERNET, AS REDES SOCIAIS E AS MANIFESTAÇÕES POPULARES

2.1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Comparada com a história dos países europeus o Brasil não foi marcado por grandes protestos e confrontos entre a polícia e manifestantes. Mas, o ano de 2013 destacou se na história do nosso país, por ser tratar da fase inicial de uma série de reivindicações e de suas consequências em todos os aspectos.

Faz-se necessário trazer alguns conceitos para serem considerados no presente trabalho. Segundo o Dicionário Houaiss de língua portuguesa manifestação é:

[...] 2) ato de exprimir-se, pronunciar-se publicamente; 3) conjunto de pessoas que se reúnem em lugar público para defender ou tornar conhecidos seus pontos de vista, suas opiniões. (DICIONÁRIO HOUAISS, 2014, p.1837).

No dicionário Oxford da língua inglesa a palavra demonstrações é encontrada como um sinônimo de manifestação para a qual temos o seguinte significado:

[..] manifestações públicas por um número de pessoas com interesse em alguma questão pública ou simpatia por alguma causa política ou de outro tipo; geralmente tomando a forma de uma procissão ou encontro em massa. (OXFORD ENGLISH DICTIONARY apud TILLY, 2006, p. 189).

Segundo Monjardet (2002) a manifestação é uma complexa dinâmica social que corre sempre o risco de fugir do poder de seus atores (Estado e manifestante). E esperar o desenrolar pacífico de toda manifestação é impossível, sendo considerada praticamente uma utopia.

As manifestações assim como diversas ações são aceitas pela sociedade até determinado ponto. Na passagem do livro Padrões de Policiamento Bayley cita:

Sugerimos que desordens coletivas são mais ameaçadoras para as elites do que o crime, e essa discrepância tem sido suficiente para tornar as elites mais dispostas a investir recursos adicionais em forças de prontidão que possam ser usadas para controlar a multidão do que em poderio para o controle do crime [...]. (BAYLEY, 2002, p.121).

Goldstein (2003) ao escrever sobre a função policial demonstra a grande área de atuação policial e a sua difícil definição:

A função policial é incrivelmente complexa. O alcance das responsabilidades policiais é extraordinariamente amplo muitas de suas incumbências estão tão interligadas que parece impossível separá-las. E os numerosos conflitos entre os diferentes aspectos da função não conseguem ser facilmente reconciliáveis. Qualquer um que tente criar uma definição viável do papel da polícia normalmente irá se perder em fragmentos de velhas imagens e em uma opinião, recém-descoberta, a respeito de quão intrincado é o trabalho policial. (GOLSTEIN, 2003, p.41).

Goldstein (2002 apud Wilson, 1968), ao conceituar a manutenção da ordem pública observou que a população espera que a polícia “de um basta” em certos tipos de comportamentos considerados inaceitáveis pela maioria da sociedade. A observação do autor demonstra que o povo tolera, aceita e apoia os protestos até um certo ponto com simpatia. Porém, quando tais atos passam a violar regras e direitos, a sociedade espera uma resposta legítima e eficaz dos órgãos de segurança pública.

A falta de previsibilidade e de antecipação a acontecimentos como o que ocorreu em junho de 2013 em todo o Brasil gerou um caos na segurança pública. Além disso, as formas de como os órgãos de inteligência não previram a esta antecipação e a forma como tudo ocorreu, foi inédita no cenário nacional, revelando a fragilidade do sistema de segurança. Esse fato se deve a melhoria da economia e a facilidade de aquisição de aparelhos celulares e computadores, sendo difundido cada vez mais o uso da internet em todas as camadas sociais. Por outro lado, não existe um monitoramento contínuo e proativo dos órgãos de segurança pública em redes sociais, bem como não há a um método que lide com esta tecnologia.

Castells (2013) descreve de forma clara e direta como as manifestações ocorreram de forma independente de um líder porém, ligada à internet e as redes sociais:

Em todos os casos os movimentos ignoraram partidos políticos, desconfiaram da mídia, não reconheceram nenhuma liderança e rejeitaram toda organização formal, sustentando-se na internet e em assembleias locais para o debate coletivo. (CASTELLS, 2013, p.13).

Monet (2002) traz a influência da mídia nos protestos e ressalta que existe por meio dela o poder de tornar pequenos movimentos sem recursos em grandes movimentos e assim conquistar a empatia da população, como foi o caso das manifestações de 2013. Além de ter a capacidade de tornar a opinião da sociedade contrária a determinadas protestos. Através do pânico moral ou emocional implantado na sociedade, que pode ser estabelecido com uso maciço de informações direcionadas e tendenciosas.

A mídia teve grande influência nas manifestações de 2013, a primeira tentativa foi de marginalizá-las. No entanto, tal atitude despertou ainda mais a força dos manifestantes. Passou então, a contestar a maneira de atuação das polícias militares. Analisando todas as intervenções como despreparada, desnecessária ou violenta.

Para Cosas (2011) rede social é uma conexão de pessoas de forma não estruturada e não hierárquica, que visa o compartilhamento de informações, valores e objetivos em comum. Da mesma maneira que o conceito de mídias sociais, o conceito de redes sociais também foi criado muito antes da existência da internet, porém, a internet facilitou a sua propagação quando pessoas e empresas criaram os endereços eletrônicos de relacionamentos ou redes sociais. A rede social é então definida pelo conjunto de dois elementos: o primeiro as pessoas, instituições ou grupos e o segundo as suas conexões interações, relação ou laços sociais.

Deve ser lembrado que manifestações violentas ou pessoas com intenção de praticar atos violentos existem a várias décadas. Monet (2002) cita os *hooligans* (arruaceiros) e ainda afirma que a violência pode ser consequência de um problema social reprimido até mesmo por gerações e de decorrência de conflitos passados de todas as naturezas. O que ocorreu foi à atualização das maneiras de se comunicar, interagir, conversar dos manifestantes sejam eles pacíficos ou violentos.

Em 2013 o Brasil viveu uma onda de manifestações sem um líder ou a liderança de um partido, instituição ou sindicato e até sem o apoio da mídia tradicional, voluntariamente houve uma exclamação por mudanças que se espalhou pelas redes sociais. “[...] por meio da ocupação das ruas em manifestações que reuniram multidões em mais de 350 cidades”. (CASTELLS. 2013, p.178).

Segundo Romão (2013), os serviços de monitoramento são realizados pelas:

[...] agências governamentais responsáveis pela coleta, pela análise e pela disseminação de informações consideradas relevantes para o processo de tomada de decisões e implementação de políticas

públicas nas áreas de política externa, defesa nacional e provimento de ordem pública. (ROMÃO, 2013, p. 3).

Ao analisar do conceito acima mencionado deve-se dar ênfase na expressão provimento de ordem pública. Cardozo (2011) afirma que há a necessidade de monitorar o que é dito e compartilhado nas redes sociais. Pois, quem compartilha a opinião tem mais força do que o próprio formador inicial dela. Ou seja, o compartilhamento tem a força avassaladora da conexão imediata e pode suplantar o idealizador do pensamento devido à velocidade de propagação do evento informativo independente da sua real opinião ou sentido da palavra.

É dever do Estado manter a ordem pública principalmente em situações como manifestações que vem ocorrendo com maior frequência nos últimos anos e tendem a aumentar de acordo com o momento social, político e econômico do país. Os órgãos que compõe segurança pública devem procurar sempre agir de maneira planejada, organizada, dentro do seu aparato e estrutura legal.

Foi desenvolvida uma pesquisa exploratória, pois segundo Gil (2006), a finalidade é proporcionar mais informações sobre determinado tema, uma vez que se busca aumentar o conhecimento. Além da pesquisa bibliográfica o trabalho baseou-se em visitas e entrevista com chefes de departamentos da Polícia Militar, Polícia Civil e Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás que relataram informações específicas e valiosas para a compreensão do tema.

2.2 AS REDES SOCIAIS E A INTERNET E NO CONTEXTO DAS MANIFESTAÇÕES POPULARES

O capítulo anterior teve como objetivo a apresentação do tema e conceitos relevantes. Este capítulo trará a importância da internet e redes sociais no contexto das manifestações, pois, estas desde sua criação veem transformando a sociedade. Exemplos dessa transformação são os protestos no Brasil e a primavera Árabe que contaram com amplo apoio popular graças à internet e redes sociais.

O que os diversos protestos ocorridos no mundo têm em comum é justamente o uso da internet e das redes sociais como principal aliado

independente do local ou do motivo da reivindicação. Devemos analisar as multidões na rua em uma conexão direta com os meios de comunicações digitais, pois atualmente estão interligadas. Em um mundo conectado pela internet a sua principal característica é a rápida e quase instantânea difusão de imagens, vídeos e principalmente de ideias.

Bentes (2013) afirma que a internet atravessa as diferentes formas de conexão a céu aberto e vem democratizando o seu acesso. O que autor quer dizer é que houve a real democratização dessa ferramenta, ou seja, está totalmente alcançável e cada dia mais fácil de ser utilizada. Segundo Malini (2013, p.10), “a internet é um campo social em que a liberdade é disputada arduamente”.

Os órgãos que compõe a segurança pública assim como e as grandes instituições devem buscar soluções estratégicas e inteligentes. O monitoramento de redes sociais e da internet deve ser visto como uma importante ferramenta de trabalho e de auxílio na gestão policial. Obter informação, analisar e saber utilizá-la são processos importantes para qualquer instituição que pense estrategicamente e queira se manter atualizada e com a vantagem da antecipação de atos e ações.

A realidade das manifestações populares tem mudado a cada dia. Os cartazes e panfletos de divulgação foram substituídos pelas convocações nas redes sociais e pela facilidade de sua difusão e até mesmo pelo anonimato. Existe uma diversidade de redes sociais e com o crescimento contínuo de usuários o que aumenta a produção de conhecimento e o compartilhamento de informações.

Buscar informações, planejar e monitorar são ações interligadas que facilitam o trabalho policial evitando até mesmo ações errôneas, inadequadas, planejamento incorreto e a pesada crítica da mídia. Cipriani (2011), afirma que as redes sociais serão cada dia mais conhecidas e disseminadas com o passar dos anos.

Em uma constante evolução dos meios de comunicação avançar tecnologia e obter informação é fundamental em qualquer instituição que pretende obter sucesso em suas ações. A quantidade de dados que são

difundidos diariamente através das redes sociais merece uma análise dentro de cada organização respeitando a área atuação ou interesse.

2.3 ATUAÇÕES POLICIAIS NAS MANIFESTAÇÕES POPULARES

A atuação policial em manifestações populares é antiga. Porém, o fato da influência cada dia maior da mídia e os diversos meios de comunicação, como as redes sociais, tornam a atuação policial mais difícil, uma vez que exige uma maior atenção por parte dos agentes públicos nas ações e planejamento adequado em todos os sentidos.

Bayley (2002) afirma que o número de confrontos entre manifestantes e a polícia é usado como indicador da magnitude da violência civil de um país. De forma frequente estes confrontos são parte de retornos oficiais da criminalidade e são definidos como violências causadas por grupos. O autor ainda traz a linha divisória entre o confronto e ausência de confronto varia de lugar para lugar, mas sempre envolvem cinco ou mais pessoas mais pessoas.

A autora Porto (2004) faz uma crítica à polícia ao afirmar que a atuação policial em manifestações é na maioria das vezes violenta. A violência utilizada insistentemente é o estopim ou o limite para outros tipos de agressão que são protagonizadas pelo cidadão comum que acaba se tornando um círculo vicioso.

Monjardet (2002) traz conceitos importantes que podem se alinhar a atuação policial nas manifestações que abalaram o país em 2013 e vem ocorrendo atualmente. A obra traz afirmações importantes como: a manutenção da ordem não é a guerra e o manifestante não deve ser visto como um inimigo e sim um adversário temporário. O que mais difere a polícia das forças armadas é que os policiais trabalham para a preservação da vida enquanto as forças armadas se preparam para a guerra.

O autor traz afirmações que se aplicam diretamente as manifestações de 2013 como: erros técnicos e o emprego de efetivo sem o devido treinamento. Devido à onda crescente dos protestos e a falta de efetivo nas unidades especializadas foi necessária o emprego de efetivo policial que não detinha o treinamento adequado, tal fator aliado com a falta de materiais apropriados

tornaram a atuação policial precária e perigosa. Erros como os citados acima refletem a falta de informação, planejamento e investimento.

No Estado de Goiás as manifestações no ano de 2013 ocorreram tanto na capital quanto no interior tendo como forma de comunicação e divulgação a internet e as redes sociais. Segundo relatório da 3ª Seção do Estado Maior (PM/3), a manifestação ocorrida em 01 de Julho de 2013 contou com o emprego de 568 policiais militares e um público de aproximadamente 400 pessoas. Dentre o efetivo utilizado 03 policiais militares ficaram feridos e 09 manifestantes foram presos. O relatório emitido afirma que nos locais onde não haviam tropas especializadas houve arremesso de objetos contra o efetivo e que os policiais feridos foram aqueles sem o equipamento adequado.

Outra grande manifestação ocorrida foi no dia 20 de Junho de 2013 quando 70 mil pessoas confirmaram presença na manifestação pelas redes sociais e aproximadamente 50 mil se fizeram presentes. Não há relatórios de ocorrências de gravidade ou relacionados à manifestação.

A afirmação que a força deve respeitar a lei ressalta bem o que deve estar na mente de um policial ao atuar em manifestações. O objetivo deve ser o de restabelecer a ordem e não de castigar os manifestantes uma vez o policial deve agir dentro de princípios como a legalidade.

3 METODOLOGIA

Para construção do artigo foi utilizada a pesquisa bibliográfica em livros e artigos que trazem conceitos e abordagens sobre o tema. Foram realizadas visitas e entrevistas para verificar a existência e execução do monitoramento de manifestações populares na internet e redes sociais. A estrutura da Segurança Pública no Estado de Goiás é composta pela Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar e Polícia Civil.

Em Goiás, a Secretaria de Segurança Pública é o órgão central de segurança, dividido hierarquicamente em superintendências, gerências e departamentos. A Superintendência de Inteligência (SI) possui um departamento

subordinado diretamente a ela que realiza o monitoramento de manifestações populares nas redes sociais e internet.

A Polícia Militar instituição responsável diretamente pela manutenção da ordem pública, é dividida hierarquicamente por áreas de atribuições ou competência. A área de inteligência é de responsabilidade da PM/2 que possui um departamento dentro da sua estrutura responsável pelo monitoramento de manifestações populares nas redes sociais e internet.

Já a Polícia Civil responsável constitucionalmente pela apuração das infrações penais é dividida em superintendências, gerências e departamentos. A Gerência de Inteligência possui um departamento ligado diretamente a ela que é responsável pelo monitoramento das redes sociais e internet. Cabe aqui ressaltar que não existe na Polícia Civil um setor responsável exclusivamente pelo monitoramento de manifestações populares.

Os departamentos que realizam o monitoramento estão ligados à área de inteligência de cada instituição. Foram realizadas visitas, entrevistas com os chefes dos departamentos Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar e Polícia Civil e também o acompanhamento do monitoramento.

O primeiro contato foi realizado formalmente através de ofício com a 2º Seção do Estado Maior da Polícia Militar (PM/2)³, onde foram realizadas visitas e entrevistas. Por conseguinte, foi feito o contato telefônico com o responsável pelo monitoramento na Secretária de Segurança Pública mais especificamente na Superintendência de Inteligência. A dificuldade encontrada foi descobrir quem é o responsável pelo monitoramento na Polícia Civil, o contato só foi possível por intermediação da Superintendência de Inteligência.

As entrevistas foram pautadas pela imparcialidade com liberdade aos entrevistados para falarem sobre o tema. As três entrevistas realizadas foram gravadas em áudio e depois subscritas. Não houve qualquer negativa por parte dos entrevistados em fornecer informações para o presente artigo. Outra dificuldade foi conciliar os horários para as entrevistas e visitas com os horários dos entrevistados devido às manifestações que estão ocorrendo em nosso país.

³ PM/2 é uma seção subordinada ao Chefe do Estado Maior que é responsável pela área de inteligência da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Para facilitar o entendimento do artigo e garantir a preservação da identidade dos colaboradores deste trabalho o entrevistado da Secretaria de Segurança Pública será denominado entrevistado A, o entrevistado da Polícia Militar será denominado entrevistado B e o entrevistado da Polícia Civil entrevistado C.

Nas visitas foi possível acompanhar o monitoramento, buscas, coletas de dados, análise, filtragem de informações, identificação de usuários e como são utilizadas as informações obtidas tanto na Polícia Militar, Polícia Civil e na Secretaria de Segurança Pública. Foram acompanhados os trabalhos de monitoramento para as manifestações ocorridas em 15 de março e 12 de abril deste ano.

Foram encontradas variáveis como o tempo de atuação do profissional entrevistado na área de monitoramento de redes sociais e internet, a utilização de um programa (software) para monitoramento ou a busca manual, a falta de recursos humanos, ou seja, de profissionais e se existe um monitoramento específico para manifestações populares ou o monitoramento geral das redes sociais e internet.

4 RESULTADOS

Diante da pesquisa realizada através de entrevistas e visitas no decorrer do trabalho, pode-se concluir que monitoramento das redes sociais e internet são realizados pela Secretaria de Segurança Pública, Polícia Militar e Polícia Civil. Sendo que o monitoramento é utilizado como uma ferramenta de inteligência e planejamento das ações nas instituições. Entretanto, a Polícia Civil diferentemente da Secretária de Segurança Pública e Polícia Militar não realiza o monitoramento específico para manifestações populares e sim um monitoramento geral.

Na Polícia Militar as informações obtidas sobre protestos nas redes sociais e internet pelo departamento subordinado a PM/2 são repassadas a PM/3 a qual é responsável pelo planejamento das operações da corporação. Ou seja, existe o uso das informações obtidas através do monitoramento e o compartilhamento com os demais setores da corporação.

Ao questionar o Entrevistado A sobre o compartilhamento de informações obtivemos a seguinte resposta: “ A Superintendência de Inteligência da SSPGO (SI) conta com Gerências das três forças de segurança em sua estrutura (BM, PC, PM), **todos os relatórios e/ou monitoramentos realizados são difundidos** às Forças de segurança através das Gerências. Todo o trabalho realizado na SI é **integrado**, e de acordo com cada natureza e complexidade que o caso requer, as equipes possuem servidores de diversas instituições”. Nota-se ao conversar com o entrevistado A que burocracia dos órgãos institucionais muitas vezes atrapalha o processo de repassar e difundir as informações obtidas. Os vários níveis hierárquicos que a informação tem que percorrer até chegar ao destino demanda muito tempo.

Na Polícia Militar do Estado de Goiás ainda é feito o monitoramento manual, ou seja, o analista de inteligência tem que efetuar a busca nas redes sociais. Ao questionar se o monitoramento manual é eficaz o Entrevistado B respondeu: “ Não. Poderia ser melhor se a gente tivesse alguns programas, inclusive está em fase de implantação um programa que está sendo disponibilizado pela Secretaria de Segurança Pública. Duas pessoas aqui da seção vão fazer o curso então vai ajudar bastante⁴”. Fica claro na fala do entrevistado que a falta de um programa específico para o monitoramento prejudica o trabalho da Polícia Militar.

O monitoramento manual também é utilizado na Polícia Civil, ao indagar o entrevistado C, este respondeu: “ O monitoramento ainda é manual e infelizmente não há previsão de mudança quanto a isso. O nosso departamento **realiza somente o monitoramento reativo devido à estrutura e demanda**. ”Nota-se que a polícia civil realiza o monitoramento após as condutas criminosas até mesmo devido a sua atribuição constitucional de investigação criminal.

Ao questionar o entrevistado C sobre um monitoramento específico de manifestações populares a resposta foi: “Nós não temos pessoal nem material para monitorar somente a manifestações populares o que nos

⁴ A entrevista foi realizada em fevereiro de 2015 até o dia 10 de abril o programa ainda tinha sido implantado.

realizamos é um monitoramento global da internet e redes sociais. O ideal seria mais servidores e um programa específico para essa atividade assim teríamos mais quantidade e qualidade no monitoramento. “ Fica evidente que recursos humanos e um programa específico de monitoramento fazem falta na Polícia Civil e que o departamento não realiza um programa específico de protestos.

Na Secretária de Segurança Pública o monitoramento era realizado até o começo do ano de forma manual, através dos mecanismos de busca e navegação disponível nas próprias redes sociais, de acordo com suas características. Está em fase de implantação e treinamento um software de monitoramento de redes sociais, análise de sentimento⁵, análise de vínculos⁶ das publicações realizadas nas redes sociais. O software possui alertas e mecanismos com possibilidades de realizar buscas de interesse nas coletas em andamento e/ou já realizadas, além de análise quantitativa e qualitativa das publicações. Sendo realizado o monitoramento genérico em relação às manifestações em geral e naquelas que possam ter maior impacto social é realizado o monitoramento minucioso com a devida atenção e ordem de prioridade.

Medeiros (2013) aponta os benefícios do monitoramento ou acompanhamento das redes sociais por uma empresa ou organização. Segundo o autor a compreensão ou o entendimento de como os usuários das mídias sociais reagem e interagem a determinado produto, serviço ou informação tornando possível uma prospecção por parte dos gestores. E o mais importante possibilita também a avaliação de tendências e cenários, a tempo e de maneira estratégica para que as organizações possam atuar diminuindo os riscos, as incertezas e as surpresas o que na atividade policial é fundamental.

Ao indagar sobre a eficácia do uso de um programa específico para o monitoramento o entrevistado A respondeu: “O monitoramento é eficaz, pois consegue trazer o sentimento expressado por parte do público que ali frequenta.

⁵ O software adquirido pela Secretaria de Segurança Pública realiza automaticamente, tendo como base o contexto, a classificação da publicação feita na internet ou redes sociais podendo ser classificada em neutra, negativa ou positiva. A classificação é então denominada de análise de sentimento e pode ser revista pelo operador do software.

⁶ Na análise de vínculo é verificado quais os usuários estão mais interligados tendo como base as fotos compartilhadas, os comentários realizados, e demais ações realizadas nas redes sociais.

Ainda de acordo com o monitoramento, é possível através de engenharia social⁷, ter acesso a grupos fechados e/ou secretos em que circulam informações com conteúdo relevante e de maior impacto''. Com a resposta do entrevistado entende-se que muitas informações sobre protestos não estão disponíveis para todos os usuários das redes sociais e internet sendo necessário ter acesso a ambientes restritos apenas a alguns usuários.

Tanto no nível da Polícia Militar quanto na Secretaria de Segurança Pública do Estado, faltam recursos humanos nas seções responsáveis pelo monitoramento devido à grande existência de diversas redes sociais com diferentes temas e o constante surgimento de outras. Mesmo utilizando softwares de análise de redes é necessário realizar a configuração e realizar as análises para que sejam exploradas todas as possibilidades e/ou informações necessárias. Ou seja, é necessária a intervenção direta do analista de inteligência para realizar relatórios e a filtragem dos dados. Uma vez que os softwares normalmente realizam somente buscas em redes sociais que possuem grande número de usuários na internet. O entrevistado A afirmou: ''Em relação aos recursos humanos há sim a falta, pois hoje existem mais de 2.000 (duas mil) redes sociais de diferentes interesses e faz-se necessário o conhecimento por parte do analista: saber da existência das principais; qual o tipo de informações que ali circulam; quais as possibilidades de extração de informação; desenvolver mecanismo de busca dos dados dentro das redes. ''

Portanto, o que temos hoje é um cenário diferente do que se viu em 2013 quando as redes sociais e a internet foram utilizadas como ferramenta ou um poderoso instrumento de auxílio nas manifestações sem um monitoramento ou acompanhamento. As redes sociais e a internet eram inicialmente utilizadas para marcar os locais de encontros de protestos ou até mesmo auxiliar o cometimento de infrações penais. Segundo Gomes (2012), deter informação é um requisito básico para uma tomada de decisão.

⁷É um método no qual se faz uso da persuasão para obter informações que não estão disponíveis para todos os usuários seja na internet ou nas redes sociais. Podemos citar como exemplo a criação de um perfil com informações montadas para ser aceito em determinado grupo de uma rede social.

Amaral (2012) discute a relação entre as manifestações nos ambientes sociais. O que deve ser discutido não é se as mudanças ocorreriam sem a internet, mas, antes se teriam o mesmo impacto no mundo ou não. Devido a sua condição de propagar e compartilhar em tempo real informações instantâneas em nível globalizado com um toque pessoal ou corporativo na interpretação dos fatos sem a devida obrigação de veracidade.

Portanto, hoje existe a preocupação com a internet e as redes sociais e conseqüentemente seu monitoramento ainda que de forma não ideal. A internet é um dos principais meios de comunicação na contemporaneidade, vivemos na era da informação caracterizada pela facilidade de comunicação. Possuir informação nos dias atuais significa deter o poder. Tal frase encontra mais sentido quando é analisada a seguinte expressão: que “o poder dos cidadãos vem do acesso à informação, enquanto o dos Estados deriva da posição privilegiada de guardiões dos portões”. (SCHMIDT, 2013, p. 92).

5 CONCLUSÃO

Ficou comprovado diante da análise do quadro de manifestações de 2013 até o corrente ano, que a internet e as redes sociais são os meios crescentes de comunicação, com a capacidade de mobilização rápida de massas. Monitorar a internet e redes sociais deve ser visto como um sinônimo de produzir informação e conhecimento. É de grande relevância para os órgãos de a segurança pública coletar dados importantes nas redes sociais, analisar, transformar e trazer para o atual contexto vivido pela sociedade e repassá-las de forma inteligente.

Portanto, na Polícia Civil não existe um monitoramento específico para protestos, mas a atual realidade da Polícia Militar e Secretária de Segurança Pública comprovam que há monitoramento específico para manifestações populares na internet e redes sociais nestes órgãos. Entretanto, para que seja plenamente eficaz e eficiente deve ser utilizado um programa (software) apropriado e mão de obra em números adequados com conhecimento e treinamento.

Assim, os dados coletados de forma manual ou através de programa específico são analisados e repassados para os setores responsáveis pelo

planejamento das operações. Que utilizam tais informações para auxiliar nas ações como: definir os locais onde haverá policiamento, o provável número de manifestantes, onde podem ocorrer possíveis danos ao patrimônio público e os locais de possíveis conflitos. Cabe aqui ressaltar que ocorre a interação entre a Secretaria de Segurança Pública e a Polícia Militar que recebe os dados coletados e analisados para planejar as suas ações.

Faz-se necessário afirmar que o domínio da informação é buscado pelos órgãos de segurança do nosso Estado. Deve haver mais investimentos para o monitoramento principalmente na Polícia Militar e Polícia Civil assim, a eficiência do Estado se fará presente de forma sempre legal e clara nas ações de monitoramento, coleta e aplicabilidade das informações nas operações que se fizerem necessárias. E como consequência, deste importante aspecto social, teremos a segurança jurídica da sociedade e da população garantidos com a manutenção da lei e da ordem, objetivos fim do Estado democrático de direito para com o cidadão.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Inês. **Ambientes sociais em rede**. Porto: Uniminho, 2012.

BENTES, Ivana. **Nós somos a rede social**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

BAYLEY, David. **Padrões de policiamento**: Uma análise internacional comparativa. São Paulo: EDUSP, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2015.

CARDOZO, Missila Loures. **Monitoramento em redes sociais e a subjetividade**. 2011. Disponível em: <<http://www2.intercom.org.br/navegacaoDetalhe.php?option=trabalho&id=39742>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**: movimentos sociais na era da Internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CASTRO, Camila Penna de. **Protesto social no Brasil e na Argentina**: um estudo dos repertórios de ação coletiva entre 2000 e 2005. UNB, 2009.

CIPRIANI, Fábio. **Estratégia em mídias sociais**: como romper o paradoxo das redes sociais e tornar a concorrência irrelevante. São Paulo: Deloitte, 2011.

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-e-midias-sociais/>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.

GOHN, Maria da Glória. **Teorias sobre os movimentos sociais**. São Paulo: Loyola, 1997.

GOHN, Maria da Glória. **Movimentos sociais e redes de mobilizações civis no Brasil contemporâneo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

GOHN, Maria da Glória. **Movimentos sociais na contemporaneidade**. Revista Brasileira de Educação. São Paulo. V. 16, n. 47, p. 333-361, Jan./Fev. 2011. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v16n47/v16n47a05.pdf>> Acesso em: 02 mar. 2015.

GOLDSTEIN, Herman. **Policiando uma sociedade livre**. São Paulo: EDUSP, 2002.

GOMES, Luiz Flávio Auturan Monteiro. **Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério**. São Paulo. Atlas. 2012

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro, Ed. Objetiva, 2001.

MALINI, Fábio. **A internet e a rua**: ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MEDEIROS, Francisco José da Fonseca de. **Os segredos da inteligência competitiva**. Rio de Janeiro: Livre Expressão, 2013.

MONET, Jean-Claude. **Polícias e sociedades na Europa**. São Paulo: EDUSP, 2002.

MONJARDET, Dominique. **O que faz a polícia**. São Paulo: EDUSP, 2002.

REINER, Robert. **A política da polícia**. São Paulo: EDUSP, 2002.

ROMÃO, Cide Ferreira. **O que é inteligência policial**: discutindo um conceito. Rio de Janeiro: Brasport, 2013. Disponível em: < <http://www.inteligenciapolicia.com.br/2011/03/artigo-o-que-e-inteligencia-policia.html>>. Acesso em: 02 mar. 2015.

SCHMIDT, Eric. **A nova era digital**: como será o futuro das pessoas, das nações e dos negócios. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2013.

SOUZA, Edilson Bernardo de. "**Monitoramento inteligente**" em **redes sociais na PMSC como ferramenta estratégica na tomada de decisão**: um prognóstico das manifestações populares. Universidade do vale do Itajaí, 2013. Disponível em: < http://biblioteca.pm.sc.gov.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=&filtro_bibliotecas=&filtro_obras=&id=centro#posicao_dados_acervo>. Acesso em: 11 fev. 2015

PORTO, Maria Stela Grossi. **Polícia e violência**: representações sociais de elites policiais do Distrito Federal. São Paulo: Perspec, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100016&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 mar. 2015.

TILLY, Charlie. **Regimes and repertoirs**. Chigaco Press. 2006.