

# O USO DO APLICATIVO WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE INTERAÇÃO PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

THE USE OF THE WHATSAPP APPLICATION AS AN INTERACTION TOOL BY THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS

LEMOS, Dayane Costa <sup>1</sup>  
LARA, Lorena Dantas<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo estudou o uso do aplicativo Whatsapp como instrumento de aproximação da comunidade local com a Polícia Militar de Goiás. A pesquisa de campo foi realizada no 19º Batalhão de Polícia Militar, do 5º Comando Regional de Polícia Militar do Estado de Goiás, município de Novo Gama, localizado no entorno sul do Distrito Federal, que estudou o serviço diário dos policiais e sua forma de comunicação com a comunidade. Por meio de pesquisas bibliográficas analisou-se as mudanças na comunicação e como isso influencia na atuação da Polícia Militar e seu serviço diário. Apesar dos problemas enfrentados, como a falta de recursos tecnológicos e fornecimento de dados móveis, seguindo exemplos de outros projetos governamentais que utilizam o aplicativo Whatsapp, a presente pesquisa apresenta uma nova forma de interação da Polícia Militar do 19º Batalhão com os cidadãos, para o recebimento de solicitações e informações sobre crimes a fim de prevenir tais ocorrências e estar presente virtualmente com a população.

**Palavras-chaves:** Polícia Militar do Estado de Goiás. 19º Batalhão de Polícia Militar. Comunicação Social. Whatsapp. Policiamento Comunitário.

## ABSTRACT

The present study studied the use of Whatsapp as an instrument to approach the local community with the Military Police of Goiás. Field research was carried out in the 19<sup>th</sup> Military Police Battalion of the 5<sup>th</sup> Regional Police District of Nova Gama, located in the Federal District, which studied the daily service of police and this form of communication with the community. Through bibliographical research was analyzed how the changes in communication and atuation of the Military Police in yours daily service. Despite the problems faced, such as the lack of technological resources and mobile data delivery, with examples of other government projects using the WhatsApp application, these presente research shows a new way of interaction of the Military Police of the 19<sup>th</sup> Battalion with citizens, for the receipt of requests and informations about crimes in order to prevent such occurrences and being virtual present with the population.

**Keywords:** Military Police of the State of Goiás. 19<sup>th</sup> Military Police Battalion. Social Communication. Whatsapp. Community policing.

1 Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma A Novo Gama, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás - CAPM, dayanecostalemos@gmail.com;

2 Professor orientador: Lorena Dantas Lara. Formação acadêmica. Graduação em Relações Públicas e Ciências Contábeis pela UFG. Especialização em Comunicação Pública pela ESPM. Mestrado em Administração Pública pela UFG, lorennalara@gmail.com, Novo Gama – Go, Maio de 2018.

## 1 INTRODUÇÃO

O artigo 144 da Constituição Federal cita a segurança pública como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos. O Estado é detentor do monopólio legítimo da força, num determinado território, e autorizado por todos para isso. Transforma-se, assim, no único possuidor do “direito” à violência (WEBER, 1919). A sociedade legitima o Estado como o único para exercer o controle social por meio da força, para isso é preciso que o governo bem execute esse compromisso.

A segurança pública atualmente é criticada por diversos motivos: falta de integração entre os órgãos estatais, insuficiente infraestrutura, além de uma interação ruim com a sociedade. O uso da força pelos policiais militares é visto por parte da sociedade como abusivo e excessivo. No Brasil, a violência vem causando uma série de distúrbios que acabam gerando abusos das autoridades estatais responsáveis por impedir a criminalidade (ABREU; LOURENÇO, 2010).

Egon Bittner cita que há nas interações entre os cidadãos e os policiais uma nervosa desconfiança e muitas vezes recíproca (BITTNER, 2003). Por meio deste artigo, pretende-se confirmar como a interação entre a comunidade local e a polícia militar é necessária para a realização de um bom trabalho policial, constatar que a polícia não precisa mais de apenas aspectos brutos e de força contra todas as abordagens. Raquel Recuero (2005) define a interação como processos comunicativos, mas para ela essa interação no ciberespaço ocorre de maneira especial, por meio de um computador.

A sociedade da informação busca nas novas tecnologias resolver seus desafios e soluções da vida prática. A internet possibilita uma maior aproximação das populações (SERRA; CANAVILHAS, 2009). Esse instrumento de comunicação prático e econômico tornou-se parte da sociedade moderna, modificando a forma de relacionamento entre o consumidor e a empresa. As redes sociais são um recente meio de comunicação que precisa ser melhor utilizado como ferramenta de apoio, interação, divulgação e ajuda nas atividades da polícia militar.

Questiona-se então, com a necessidade do uso dessas novas ferramentas de comunicação: como a Polícia Militar do Estado de Goiás pode usar o aplicativo de mensagens instantâneas – Whatsapp como forma de aproximação do cidadão? O objetivo é analisar o uso da rede social Whatsapp pela Polícia Militar do Estado de Goiás e propor uma maior interação por meio dessa nova tecnologia entre o cidadão e a polícia. As redes sociais surgem como um facilitador da comunicação e é preciso que isso ocorra também na relação entre a polícia militar

e a sociedade. Faz parte das estruturas sociais das redes sociais essa cooperação, que é atuar buscando um objetivo comum em conjunto por um grupo ou individualmente (RECUERO, 2005).

A Polícia Militar do Estado de Goiás tem perfis em algumas redes sociais, tais como Facebook, Instagram, Youtube, entre outras. No entanto, esses perfis são utilizados de maneira geral, fazem a interação e divulgação de todo o estado de Goiás. Objetiva-se que as redes sociais sejam utilizadas pela polícia militar com o cidadão do seu município, que ele conheça e possa interagir com o policial militar da sua região, de forma rápida e prática, por meio de um aplicativo de rede social facilmente utilizado, para realizar denúncias, saber das ocorrências, ter maior contato com a instituição.

Este artigo justifica-se na necessidade que a comunidade tem de confiar na instituição para a permanência da legitimação do uso da força pelo Estado, além da importância da comunicação para essa relação de confiança. Há a necessidade de melhorar o atendimento da Polícia Militar do Estado de Goiás e estabelecer uma confiança entre o morador e a instituição. Se o Estado perde sua legitimidade não garante a segurança pública e pode surgir um “Estado Selvagem”. Então, não será só o fim da polícia, mas do Estado. E com o fim do Estado, todas as outras organizações: o cargo público, a educação pública, o serviço básico de limpeza, o fornecimento de água e de energia e tudo o mais. Haverá uma convulsão (GHIRALDELI, 2013).

Justifica-se também pelas mudanças que ocorreram do século XIX para o século XXI, que afetaram a comunicação, dentre elas: o surgimento da informática, a criação da rede mundial de computadores, a economia, a política, a redemocratização da Constituição. Há um novo espaço de comunicação, mais interativo, dinâmico e colaborativo. Esse ambiente virtual de aproximação deve ser utilizado pela Polícia Militar. Esse espaço é alcançado por qualquer cidadão, segundo Marcello Chamusca e Márcia Carvalhal (2011), as redes sociais permitem a qualquer pessoa uma intervenção no assunto transmitido na página.

Busca-se fazer uma análise de como as redes sociais podem ser uma ferramenta de aproximação do cidadão, especialmente do aplicativo de mensagens instantâneas de texto, o Whatsapp. As novas mídias sociais proporcionam uma forma facilitada e rápida de acesso à informação que pode auxiliar o trabalho policial. A inovação organizacional nas agências policiais é um pilar para a construção da segurança (Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2013).

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

David Bayley estudou e tentou explicar os padrões de operação e atuação policial pelo mundo moderno, buscou definir quais tarefas são responsabilidade da polícia e como os sistemas de segurança pública se desenvolveram. O autor critica a falta de estudos sobre a função policial e menciona fatores que devem ser considerados para a falha constante do meio acadêmico em lidar com a polícia (BAYLEY, 2002).

Bayley define polícia com três partes essenciais: o uso da força física, aplicação interna e autorizada pela comunidade. (BAYLEY, 2002). A autorização citada pelo autor não é só a legitimidade do uso da força consentido pelo Estado, mas também é ela que gera um elo de confiança entre o povo e a instituição. Para Bayley (2002) a autorização tem que ser dada pela aprovação da comunidade.

Dominique Monjadert tenta definir a polícia pela sua função, segundo o teórico a análise empírica do trabalho policial mostra que a ação policial ocorre normalmente por três fontes: tarefas prescritas de maneira imperativa pela hierarquia superior, solicitações do público e iniciativa policial (MONJARDET, 2003). A melhora da forma de comunicação da polícia militar influenciaria diretamente na solicitação do público. Segundo o autor, a força policial é um serviço público que pode ser solicitado por todos (MONJARDET, 2003).

Bayley, Bittner e Monjadert definem a polícia como uma instituição que faz uso da força legítima autorizada pelo Estado e pela sociedade para controle social. Essa autorização dada pela sociedade não se resume apenas ao uso da força, mas as necessidades que a sociedade tem em relação à instituição, como forma de socorro, apoio e ajuda. De acordo com a Constituição Federal de 1988, a Polícia Militar tem a função de polícia ostensiva e a preservação da ordem pública. Entretanto, a polícia militar exerce diversas outras atividades, que são as situações que a polícia se envolve: brigas familiares, violência doméstica, crianças perdidas, acidentes de trânsito, pessoas em atitude suspeita, invasões domiciliares, manifestações públicas e mortes não naturais (BAYLEY, 2002). Para que o trabalho seja melhor executado, faz-se necessário uma relação entre a polícia e o cidadão, a premissa básica é de que o trabalho policial eficaz só é possível se baseando no consentimento do público e sua cooperação (REINER, 2004).

A Constituição Federal de 1988 criou uma redemocratização, conseqüentemente, houve uma grande mudança na polícia militar brasileira, assim como nos mecanismos formais de controle social e do crime. Surge uma nova relação entre polícias e sociedade, necessitada com a construção da democracia e pelas pressões sociais que exigem novos modos de política e de polícia. (AZEVEDO; LIMA; RATTON, 2014). A polícia passa por uma fase que deixa de

ser apenas força bruta e se torna mais comunitária, para isso é fundamental uma mudança na forma de comunicação.

A comunicação (interna e externa) é citada como pré-requisito para a realização da polícia comunitária, uma técnica de policiamento que traz melhores resultados que o policiamento tradicional (SENASP. Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, 5ª Edição, 2013).

Pierre Levý (2011) coloca que pela cibercultura a comunicação tem novas formas, o que chama a atenção de milhares de pessoas pelo mundo. Para o filósofo, o mundo virtual é como uma memória coletiva alimentada instantaneamente, todos podem postar sua mensagem, de forma dinâmica. Todas as redes sociais digitais têm interação e imersão, típica do mundo virtual, criam um novo princípio interação da comunicação com o receptor: a obra está ao alcance da mão.

As redes sociais são como uma obra interativa, requerem a implicação daqueles que a experimentam, Levý (2011) diz que o receptor participa da criação da mensagem que recebe estruturando uma nova imagem. Qualquer agente pode construir um texto e ser fragmentado em outro maior, toda imagem é como matéria prima para o surgimento de outra imagem (LEVÝ, 2011).

Há uma nova forma de comunicação ligada diretamente a plataforma digital que tem um novo modelo de consumidor, com acesso rápido e ilimitado à informação, que sabe o que quer. De acordo com Silva a comunicação atual tem outra forma, as mudanças foram grandes e mudaram a história da comunicação (2005 apud FIGUEIREDO, 2009).

Raquel Recuero estudou as mudanças na comunicação com as novas tecnologias e principalmente a Internet. Segundo a autora, a Internet é um dos mais recentes e influentes meios de comunicação, por meio dessa nova abordagem, a Internet causou uma evolução na comunicação nunca vista antes (RECUERO, 2009).

Segundo a Associação Brasileira de Telecomunicações, em uma pesquisa realizada em 2013, a banda larga como um todo mais que triplicou em três anos, registrando 89 milhões de novos acessos. Desde 2010, o uso da internet por smartphones e tablets cresceu mais de cinco vezes (438%), de acordo com a Associação. As redes de terceira geração (3G), que disponibilizam o uso da internet em alta velocidade, estão presentes em 90% da população, 3.463 municípios (Telebrasil, 2013).

Recuero cita a ascensão do ciberespaço como espaço midiático como nova forma de abordagem (RECUERO, 2009). As pessoas transformaram e também a comunicação e os novos meios de abordagem, segundo a autora, para acompanhar tais mudanças, é preciso adaptar o modo de comunicação com o público, procurando novos meios para comunicar-se e

recentes formas de aproximar com os consumidores, pois se torna claro que as formas antigas não são mais suficientes para atrair seus clientes (RECUERO, 2009).

As mudanças que ocorreram na comunicação são uma forma de reconhecimento, segundo Nilzete Ramos (2013, p.1): “Essas mudanças em linhas gerais são o resultado da evolução humana em busca do reconhecimento de seus valores, da reconstrução de seus objetivos...”. As pessoas tem necessidade por redes sociais, as mídias sociais surgem para suprir essa necessidade. A internet, além de uma rede de computadores, é uma rede de pessoas (RECUERO, 2009).

De acordo com a pesquisa fornecida pela Juventude Conectada, atualmente, 71% dos jovens utilizam o celular para acessar a internet, e esse acesso ocorre várias vezes ao dia. (Fundação Telefônica Vivo, IBOPE Inteligência, Instituto Paulo Montenegro, Escola do Futuro USP, 2013). Ainda segundo o estudo, se comunicar com a juventude pelas redes sociais é mais fácil do que pelo correio eletrônico, e-mail.

As redes sociais, esse novo ambiente de interação e comunicação, mudaram o comportamento da sociedade. Segundo a pesquisa do instituto The Pew Research Center's Internet & American Life Project, em 2005, apenas 8% dos adultos usavam redes sociais, já no final de 2012 eram 67%, em maio de 2013, subiu para 72%,

Usa-se de exemplo, para aproximação do cidadão com a Polícia Militar do Estado de Goiás, a cidade de Jaú, em São Paulo. De acordo com notícia veiculada no portal G1 da Globo, por meio do aplicativo de mensagens Whatsapp a comunidade pode contatar diretamente com o comando local para solicitação de serviços e avisos rápidos a polícia militar sobre ocorrências. Em Jaú, os moradores enviam mensagens sobre tráfico de drogas, suspeitos de furtos, roubos, etc. Colaborando com o trabalho da Polícia Militar. Há a autorização do Conselho Nacional de Justiça (Procedimento de Controle Administrativo - 0003251-94.2016.2.00.0000) no uso do Whatsapp para comunicação de atos processuais judiciais da Lei 9.099/95, que já ocorre na comarca de Piracanjuba – GO, sendo um dado importante e necessário na lavratura de Termo Circunstanciado de Ocorrência.

A sociedade está em uma nova fase, uma série de transformações em diversas áreas da comunicação ocorreu devido às novas ferramentas. A Segurança Pública também acompanha essas mudanças tecnológicas e comportamentais na sociedade. A Polícia Militar deve usar das redes sociais devendo respeitar os princípios militares, a comunicação policial deve ter uma posição respeitada. É preciso uma reflexão sobre a forma de expressão dos policiais militares, principalmente nas redes sociais, e melhorar o entendimento sobre o assunto (SOARES e QUINTIERE, 2017).

Com base nos pensamentos dos autores depreende-se que as redes sociais e os novos meios virtuais midiáticos devem ser usados como ferramentas de aproximação da polícia militar com o morador. Devem ser instrumentos para realização de uma polícia mais comunitária, cidadã e interativa.

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo científico buscou estudar a importância do uso das redes sociais pela Polícia Militar do Estado de Goiás, especificamente do uso do aplicativo de mensagens instantâneas - Whatsapp para aproximação da comunidade local e recebimento de denúncias. Tendo em vista os dados colhidos no 19º Batalhão de Polícia Militar do Estado de Goiás, do município de Novo Gama, do 5º Comando Regional de Polícia Militar. Desse modo, importa realçar que o município de Novo Gama foi objeto desta pesquisa por sua localização na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno e seu crescimento populacional e territorial, necessita, pois, que a intervenção policial tenha maior interação com sua comunidade local.

Desta forma, foram utilizadas análise de campo, obras bibliográficas, artigos científicos, além de pesquisas em sites referentes para a realização deste artigo. Primeiramente, percebeu-se a importância das redes sociais na comunicação atual, analisou-se como essas mudanças comunicacionais influenciam na atuação da polícia militar com o cidadão, por meio de apoio teórico e bibliográfico.

Em seguida, com pesquisas de dados relacionados as redes sociais e comparando a outras polícias militares, verificou-se como a Polícia Militar do Estado de Goiás faz uso das redes sociais para contato com o público estadual de forma generalizada. Posteriormente, foram feitas análises de campo e pesquisas *in loco*, ou seja, analisando o dia-a-dia do atendimento das viaturas de serviço ordinário e do Grupo de Policiamento Tático – GPT do 19º Batalhão de Polícia Militar. Foi feita também uma pesquisa exploratória sobre o projeto “Células de Interatividade”, de iniciativa do 20º Batalhão de Polícia Militar, que será implantado no 19º Batalhão.

Finalizando, houve uma entrevista presencial na unidade com o comandante do 19º Batalhão (Apêndice 1), objetivando o entendimento sobre a forma que o aplicativo é usado no batalhão, como isso afeta a comunicação da polícia militar com a comunidade local e buscando a melhoria dessa interatividade.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com as pesquisas bibliográficas percebeu-se o enorme crescimento das redes sociais e a importância do uso delas na atuação da segurança pública. As mudanças que ocorreram na forma de se comunicar da sociedade atual, utilizando meios virtuais, influencia também no modo de trabalho da Polícia Militar.

Pelas pesquisas verificou-se como essas mudanças já estão acontecendo, como os exemplos da tabela seguinte:

**Tabela 1: Exemplos do uso do aplicativo Whatsapp no poder público – Brasil**

– 2018

Local	Órgão	Forma de utilização
Comarca de Piracanjuba – GO	Judiciário - autorização do Conselho Nacional de Justiça	Comunicação de atos processuais judiciais da Lei 9.099/95
Jaú – SP	Polícia Militar do Estado de São Paulo	Recebimento de informações e solicitações sobre ocorrências dos cidadãos na busca da redução da criminalidade
Valparaíso – GO	Polícia Militar do Estado de Goiás – 20º Batalhão	Projeto “Células de Interatividade” – grupos de Whatsapp com representantes de diversas funções da região

Fonte: elaborado pela autora a partir de procedimento de Controle Administrativo - 0003251-94.2016.2.00.0000, Conselho Nacional de Justiça; site de notícias G1: Polícia Militar usa aplicativo de celular contra a criminalidade em Jaú, acesso em 25 de maio de 2018; Pesquisa realizada para sobre o projeto “Células de Interatividade” no 20º Batalhão de Polícia Militar do Estado de Goiás.

Na pesquisa de campo, verificou-se o uso do aplicativo Whatsapp no 19º Batalhão de Polícia Militar. Percebeu-se, assim, o relacionamento da Polícia Militar com a comunidade municipal no atendimento das viaturas de serviço ordinário e do Grupo de Policiamento Tático – GPT. Cada equipe de serviço cautela juntamente com a viatura diária um celular funcional, no entanto, nem todos possuem o aplicativo. Os que possuem, o uso depende da rede de Wifi do Batalhão, pois não é fornecido pelo governo o uso de pacote de dados móveis.

Na pesquisa realizada, analisou-se o projeto “Células de Interatividade”, criado pelo 20º Batalhão de Polícia Militar. A iniciativa funciona com vários grupos de acordo com as regiões do município, em cada grupo é adicionado representantes do governo de diversas áreas (diretores de escolas, postos de saúde, etc), líderes comunitários, representantes de associações, além do representante do Batalhão local que monitora as mensagens, entre outros que colaborem com informações necessárias para a segurança pública. O objetivo do grupo é que a Polícia Militar por meio desses colaboradores tenha acesso rápido e interativo com a comunidade, auxiliando na redução dos crimes locais. Na implantação do projeto no 19º Batalhão, além desses participantes também serão adicionados os Comandantes de Policiamento da Unidade (CPU) que são responsáveis pelo patrulhamento diário da unidade.

Em entrevista com o comandante da unidade, ele afirma a necessidade do uso do aplicativo. De acordo com o entrevistado: “O Whatsapp poderia ser mais utilizado para um bom policiamento comunitário, atualmente temos alguns grupos com associações, como: do grupo rural, do Conseg (Conselhos Comunitários de Segurança), mas no Valparaíso funciona melhor.” Há no 20º Batalhão de Polícia Militar - Valparaíso um projeto chamado “Células de Interatividade”, que todas as associações participam, eles passam as informações para a polícia militar por meio dos grupos no aplicativo. Diferentemente dos grupos atuais, que tem apenas da patrulha rural e do Conseg, no projeto os grupos seriam divididos como no exemplo do quadro abaixo:

**Tabela 2: Divisão dos grupos do Whatsapp de acordo com as Células de Interatividade – Brasil - 2018**

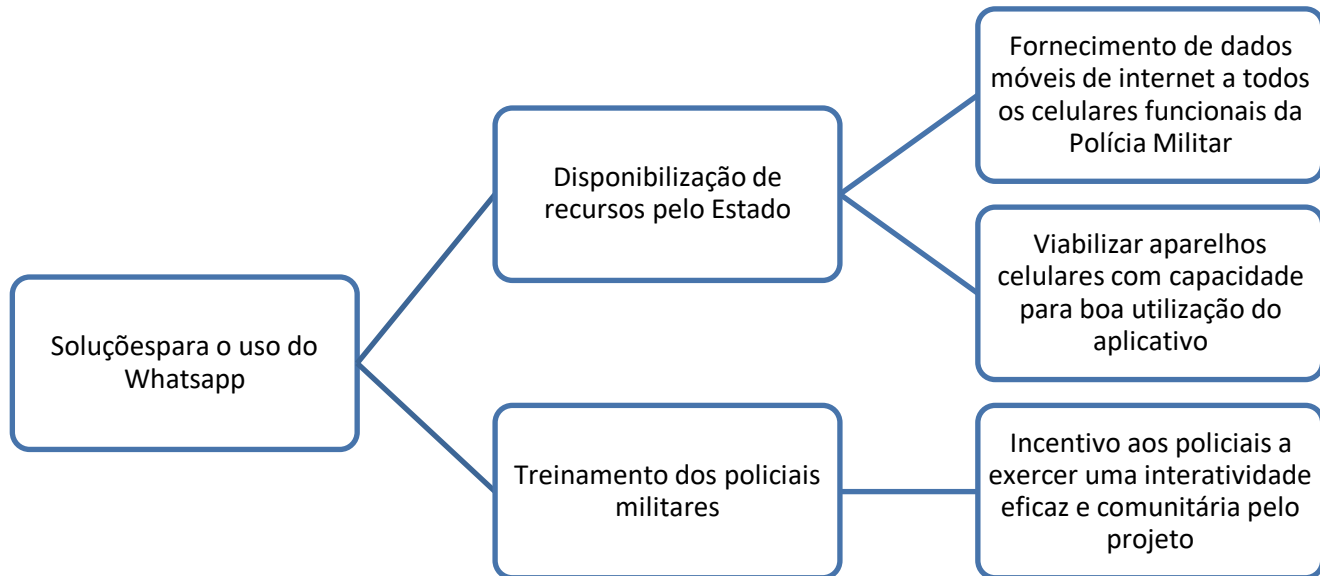
Área	Exemplo	Público alvo	Objetivo
Educação	Grupo da Escola Municipal João Gabriel	Representantes da escola, pais dos estudantes, segurança da escola, comunidade da região	Informar eventos a ser realizado na escola, horário de entrada e saída dos alunos e se há alguém suspeito próximo a escola
Saúde	Grupo da Unidade de Pronto Atendimento	Diretor da Unidade, segurança do Posto, comunidade local	Comunicar qualquer paciente em atitude suspeita, ações próximas ao local

Comércio	Comerciantes do Pedregal – Área II	Gerentes e representantes das lojas	Avisar antecipadamente movimentos e pessoas suspeitas
Rural	Área Rural do Novo Gama	Fazendeiros e moradores da área rural	Aproximação das regiões mais afastadas e com mais dificuldade de comunicação
Associações	Grupo da associação de moradores da área III	Representantes dos moradores da área do Luanabel	Grupos separados por representantes das áreas de moradores de acordo com a viatura local, divulgando o número da viatura para os moradores da área

Fonte: A autora, 2018.

Ainda segundo o comandante, o objetivo do 5º CRPM é que esse projeto seja disseminado por todas as unidades do comando. A estrutura do uso do aplicativo é fraca e prejudicada, o Tenente Coronel disse ainda que: “As viaturas diárias têm telefone funcional, mas este não tem o aplicativo, apenas as viaturas comerciais utilizam o Whatsapp, isso quando conseguem crédito com os comerciantes, pois pelo governo não é fornecido o uso de dados móveis.”

Além das viaturas comerciais, a equipe do Grupo de Policiamento Tático – GPT também recebe denúncias e mensagens da população, os policiais fazem uso de dados móveis particular de internet para responder as solicitações. Desse modo, mesmo com a necessidade de mudança na comunicação e com o início do projeto “Células de Interatividade”, a comunidade envia informações e faz solicitações pelo aplicativo aos contatos das viaturas. Entretanto, a resposta depende da equipe de plantão, do CPU responsável, do celular funcional, do acesso à internet apenas quando os policiais vão ao batalhão, além de outras dificuldades. Na figura seguinte são apresentadas soluções para as dificuldades apresentadas:



**Figura 1: Soluções para o uso do aplicativo Whatsapp**

Fonte: A autora, 2018.

As soluções apresentadas na figura, uso do aplicativo em celulares com dados móveis disponíveis e por policiais capacitados, influenciará na forma de comunicação com o cidadão. Mostrar a presença virtual da polícia militar da área, auxiliando no policiamento comunitário e buscando reduzir os índices criminais.

## 5 CONCLUSÃO

O presente trabalho possibilitou o estudo mais próximo do uso do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp como forma de interação da comunidade local com a Polícia Militar do Estado de Goiás. A pesquisa de campo realizada no 19º Batalhão de Polícia Militar analisou a forma de comunicação entre os cidadãos e os policiais militares em seu serviço diário.

As pesquisas bibliográficas confirmaram como a forma de comunicação mudou com o surgimento de novas tecnologias. A influência das redes sociais, tais como o Facebook, Instagram, Whatsapp, afeta também a atuação governamental, principalmente como ferramenta na área de segurança pública.

Foram analisados projetos nos quais o aplicativo Whatsapp é utilizado pelo poder público. Analisou-se sua aplicação pelo poder Judiciário e pela Polícia Militar do Estado de São Paulo (Jaú) e Estado de Goiás (Valparaíso). Os projetos desenvolvidos com o aplicativo são forma de facilitação do trabalho por um meio rápido e eficaz. Percebeu-se seu uso para receber informações dos cidadãos sobre crimes, tráfico de drogas e qualquer atitude suspeita. As novas tecnologias são essenciais para o desenvolvimento de um policiamento mais presente e interativo.

A entrevista com o comando do 19º Batalhão possibilitou a análise de uma nova forma de uso do Whatsapp no município de Novo Gama. Apoiando-se no projeto “Células de Interatividade” do 20º Batalhão de Polícia Militar e outros projetos desenvolvidos para o uso do aplicativo como facilitação de trabalhos governamentais. Há ainda a necessidade de apoio estatal com recursos tecnológicos, disponibilização de dados móveis aos celulares funcionais e estímulo aos policiais militares do uso deste instrumento.

Além da criação de grupos de interatividade, considera-se a necessidade do uso do Whatsapp como uma ferramenta para o policiamento, recebendo informações e solicitações diretas dos cidadãos. Buscando ampliar a atuação policial local e auxiliar diretamente na efetividade do policiamento comunitário.

Recomenda-se estudos futuros sobre o uso efetivo do aplicativo como instrumento de interação com a comunidade local e a implementação do projeto “Células de Interatividade” que ocorrerá em todo o 5º Comando Regional de Polícia Militar do Estado de Goiás. Análises futuras sobre os resultados deste novo tipo de policiamento que, virtualmente, se faz presente de forma rápida e fácil a todos. Recomenda-se também estudos que acompanhe as novas tecnologias, como outras redes sociais de comunicação ou quaisquer novas ferramentas que a Polícia Militar use a favor da segurança pública.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Jonas Modesto de; LOURENÇO, Luiz Cláudio. **Mídia, violência e segurança pública: Novos aspectos da violência e da criminalidade no Brasil**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIII, n. 74, mar 2010. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7319&revista\\_cader no=24](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7319&revista_cader no=24)>. Acesso em 13 jan. 2018.

AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de; LIMA, Renato Sérgio de; RATTON, José Luiz. **Crime, polícia e justiça no Brasil**. 1. ed., 1ª reimpressão. São Paulo: Contexto, 2014.

BACCIN, Leonardo Rincon Stankiewicz; DA CRUZ, Tércia Maria Ferreira. **Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio à atuação da polícia comunitária.** Revista Ordem Pública. V. 8, N. 2, jul./dez., 2015. Disponível em <<http://www.licitacao.ac.gov.br/cpl/sie/fotos/131-252-1-SM.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2018

BAYLEY, David H. **Criando uma teoria de policiamento.** São Paulo: Ed. Edusp, 2002

BITTNER, Egon. **As funções da polícia na sociedade moderna: uma revisão dos fatores históricos, das práticas atuais e possíveis modelos do papel da polícia.** In: Aspectos do trabalho policial. 1. ed. São Paulo, SP: EDUSP, 2003.

BRODEUR, J. P. **Como reconhecer um bom policiamento.** São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2004.

BUENO, Samira; LIMA, Renato Sérgio de; SINHORETTO, Jacqueline. **Dossiê: a violência entre teoria e empiria - A gestão da vida e da segurança pública no Brasil.** Brasília: Soc. estado. vol.30 nº.1, 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69922015000100123&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69922015000100123&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 13 jan. 2018

CARVALHAL, Márcia; CHAMUSCA, Marcello. **Comunicação e Marketing Digitais: conceitos, práticas, métricas e inovações.** Salvador, BA: Edições VNI, 2011.

CONNECTAÍ, **CONNECTAÍ apresenta dados sobre o jovem internauta brasileiro.** Disponível em: <<http://conecta-i.com/?q=pt-br/node/530>> Acesso em: 26 de março de 2018

SCOREL, Ana Luisa. **O efeito multiplicador do design.** São Paulo: 3ª Edição, Editora Senac, 2004.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública, **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2017.**

FIGUEIREDO, Giovanna Santos. **As Redes Sociais na Era da Comunicação Interativa.** Recife: Universidade Católica de Pernambuco, 2009. Disponível em: <<https://issuu.com/amonodocs/asredessociaisnaeradacomunicacaointerativa>>. Acesso em: 13 jan. 2018

G1: **Polícia Militar usa aplicativo de celular contra a criminalidade em Jaú.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/bauru-marilia/noticia/2015/04/pm-de-jau-usa-aplicativo-de-celular-contra-criminalidade.html>> Acesso em: 05 de abril de 2018

GHIRALDELI jr., Paulo. 2013. **Direitos humanos é coisa de macho.** Disponível em: <<http://ghiraldelli.pro.br/historia/direitos-humanos-e-coisa-de-macho.html>>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2018.

GOIÁS. Polícia Militar. **Procedimento operacional padrão: POP.** 3ª ed. rev. e amp. Goiânia: PMGO, 2014.

Ibope. **Ibope: 7 em cada 10 jovens acessam internet pelo celular.** Disponível em: <<http://www.sonoticias.com.br/noticia/geral/ibope-7-em-cada-10-jovens-acessam-internet-pelo-celular>> Acesso em: 21 de fevereiro de 2018

LEVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: 3ª edição 1ª Reimpressão, Editora 34, 2011

MAIA, Gretha Leite. **A juventude e os coletivos: como se articulam novas formas de expressão política.** Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, Santa Maria, RS, v. 8,

n. 1, p. 58-73, jul. 2013. ISSN 1981-3694. Disponível em:  
<<https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/8630>>. Acesso em: 13 jan. 2018

MONJADERT, Dominique. **O que faz a Polícia, Sociologia da Força Pública**. São Paulo: Ed. Editora da Universidade de São Paulo, 2003

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: o nascimento de uma nova versão de líderes**. São Paulo: Integrare Editora, 2010.

RAMOS, Nilzete Honorato. **Mudanças na sociedade – século XIX**, 2013

RECUERO, Raquel. **Comunidades Virtuais em Redes Sociais na Internet: Uma proposta de estudo**. Ecompos, Internet, v. 4, 2005. Disponível em:  
<[http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/com\\_virtuais.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/com_virtuais.pdf)>. Acesso em: 13 jan. 2018

\_\_\_\_\_. **Redes Sociais no Ciberespaço: Uma proposta de Estudo**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UERJ – 5 a 9 de setembro de 2005

REINER, Robert. **Desmistificando a polícia**. in: REINER, Robert. A política da polícia. Tradução Jacy Cardia Ghirotti e Maria Cristina Pereira da Cunha Marques. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2004.

SENASP. **Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária**, 5ª Edição, 2013.

SERRA, Paulo; CANAVILHAS, João. **Informação e persuasão na web: Relatório de um projecto**. (Orgs.). Livros LabCom, 2009. Disponível em <[http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110819-serra\\_canavilhas\\_relatorio\\_ipw.pdf](http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110819-serra_canavilhas_relatorio_ipw.pdf)>. Acesso em: 13 jan. 2018

SOARES, Gustavo Lima; QUINTIERE, Victor Minervino. **A liberdade de expressão dos policiais militares no âmbito das redes sociais: questões para reflexão**. Brasília, 2017. Disponível em <<http://aderivaldo23.com/wp-content/uploads/2017/08/Artigo-sobre-a-liberdade-de-express%C3%A3o-na-pol%C3%ADcia-militar-e-nas-redes-sociais.pdf>>. Acesso em: 13 jan. 2018

SOARES, Luiz Eduardo. **Segurança pública: presente e futuro**. Rio de Janeiro: Estudos Avançados 20 (56), 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v20n56/28629>>. Acesso em: 13 jan. 2018

TROJANOWICZ, R.; BONNIE, B. **Policiamento comunitário: como começar**. São Paulo: Polícia Militar, 1999.

To Be Guarany. **Dados, Estatísticas e Projeções sobre a Internet no Brasil**. Disponível em:  
<<http://tobegarany.com/internet-no-brasil/>> Acesso em: 30 de janeiro de 2018

Telebrasil. **Banda larga por smartphones e tablets cresceu cinco vezes em três anos**. Disponível em: <<http://www.telebrasil.org.br/sala-de-imprensa/releases/5131-banda-larga-por-smartphones-e-tablets-cresceu-cinco-vezes-em-tres-anos>> Acesso em: 25 de fevereiro de 2018

WEBER, Max. **A Política como vocação**, Alemanha, 1919

## APÊNDICE 1

Roteiro de entrevista com o Comandante do 19º Batalhão de Polícia Militar

- Como é uso das redes sociais atuais, especialmente o aplicativo Whatsapp no Batalhão?
- Qual a importância do uso do Whatsapp no policiamento?
- Como funciona no Batalhão?
- Como pode ser melhorado?