

*Research Paper*

**Social Media: facebook e a gestão policial no planeamento de grandes eventos**

*Social Media: facebook and police major planning events*

Sónia Maria Aniceto Morgado\*

Rui Ferraz\*\*

**RESUMO**

O presente artigo foca a utilização do social media, nomeadamente o facebook, como elemento de gestão da estratégia policial. O objetivo é a análise desta fonte aberta para a recolha de informações recolhidas e a sua utilidade na definição de parâmetros de atuação no âmbito policial. A metodologia utilizada baseou-se na utilização da análise temática, decorrente da aplicação de entrevistas aos elementos policiais que promovem e estão envolvidos no planeamento de grandes eventos. Concluiu-se que a análise das redes sociais possibilita uma intervenção pró-ativa policial, configurando-se como um potencial elemento estratégico.

**Palavras-chave:** Social Media; Facebook; Informações; Grandes Eventos; Estratégia Policial.

\* Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Instituto Politécnico de Santarém e Centro de Investigação em Qualidade de Vida; Portugal. E-Mail: [smmorgado@psp.pt](mailto:smmorgado@psp.pt)

\*\* PSP – Polícia de Segurança Pública, Portugal. E-Mail: [ruiferreiraferraz@gmail.com](mailto:ruiferreiraferraz@gmail.com)

## ABSTRACT

The present article focus the utilization of social media, namely Facebook, as a police strategic element. The aim is the analysis of facebook, for the data collecting, in open source, and utility in helping to produce the core strategy of police action is major events. The methodology more appropriated to the theme was the thematic analysis of the interviews applied to police officials that promote and are involved with the major planning events. The social media allows, when analyzed, allows a proactive intervention, as so it is a strategic element to the police forces.

**Keywords:** Social Media; Facebook; Intelligence; Major Events; Police Strategy.

**Received on:** 2016.09.20

**Approved on:** 2016.12.16

Evaluated by a double blind review system

## 1. INTRODUÇÃO

A procura incessante por diferentes formas de comunicação, acessibilidade a conteúdos, tem-se transformado ao longo das últimas décadas, numa verdadeira vaga de fundo à escala internacional, em que o fenómeno da globalização é o elemento *core* deste processo. Com efeito, tanto para os países desenvolvidos como para os emergentes, a modernização, e o processo de comunicação transmutaram-se, originando novas potencialidades e ameaças que afetam a estrutura social, as dinâmicas grupais e a ambivalência da informação disponibilizada.

O mundo virtual, mais especificamente as redes sociais, são, sem dúvida, uns dos locais onde existe maior partilha não só de informação, mas também de opinião e sentimentos pessoais, pelo que a exploração destes campos com o objetivo de obter informação que facilite a atuação policial será certamente apropriada. Esta premissa é confirmada por Antonius e Rich (2013) ao definirem a *Web 2.0* como uma *Web* participativa em que cada um dos seus utilizadores voluntariamente contribui e colabora no desenvolvimento da mesma, das mais variadas formas, como é o caso da partilha de vídeos no *Youtube*, alimentação da enciclopédia *Wikipedia* e o desenvolvimento de páginas pessoais em

redes sociais como o *Twitter* e o *Facebook*.

Para Castells (2005), o fundamento tríplice da internet, consubstancia-se enquanto meio de comunicação, interação e organização social. A coexistência das redes sociais com o desenvolvimento de novas formas de relacionamentos sociais, em que a partilha de informação (mensagens, contatos, fotografias, documentos, entre outros) é uma constante, e o seu progresso exponencial, ainda que o mesmo tenha o seu reverso no desenvolvimento de novos tipos de ameaças.

No contexto da presente estudo, a abordagem dos desígnios do fenómeno global social media, apesar de alguma convergência com Castells, fundamenta-se em três dimensões, a saber: tecnológico, social e comunicacional.

Às três dimensões deve acrescentar-se, ainda, a vertente institucional, que encapsula para questões de fundamentação de estratégias pró-ativas, por parte das forças de segurança, para promover e fundamentar a sua ação de acordo com as necessidades efetivas do panorama em que atuam ou em que terão que intervir.

Na senda de Morgado e Ferraz (2016) as forças e serviços de segurança deverão evoluir e acompanhar os avanços da humanidade e os constantes desafios que o desenvolvimento tecnológico apresenta para o sucesso da sua intervenção.

A utilização massiva de *smartphones*, prevê-se que em 2021 atinja os 6,3 biliões, e num mundo em que a *Internet of Things* (IoT) ultrapassará os telemóveis com a categoria de conexão de aparelhos no ano de 2018 (Ericsson, 2016), a propensão para a dinâmica das redes sociais tem o espectro alargado e sustentado nas próximas décadas, garantida pelo crescimento exponencial da utilização de dados em cada uma das plataformas a nível mundial. De facto, tendo em conta os dados do relatório Ericsson (2016), o valor médio de GB consumidos por mês em 2015 é de 1,7 e estima-se que em 2021 o valor passe a ser 11,75, o que confirma o crescimento de 597% de consumo e a elevada intensidade de utilização deste recurso.

Destarte, há uma convergência para a dimensão global, em que o social media promotor da globalização – *social media working for globalization* – deve ser objeto de conhecimento e compreensão, nomeadamente nas informações e opiniões partilhadas neste contexto. Estas informações constituem-se como um pilar fundamental e um

instrumento privilegiado, uma vez que os dois elementos, atividade policial e informações, estão em permanente comunhão (Cardoso, 2004). O sucesso da atividade policial é “condicionado pelo conhecimento e compreensão do ambiente que os rodeia e no qual intervêm (...) e cuja recolha da informação, em fontes abertas, tem um papel revelante nesta área” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 601), pela facilidade em aglutinar um extenso conjunto de informação de forma rápida.

De entre um vasto conjunto de redes sociais e de novas formas de comunicação, com ou sem canais de segurança para partilha de informação (whatsapp, snapchat, imessage), encontra-se o facebook, que em termos globais é a mais conhecida e utilizada (Li, Xing, Wang, Zhang, & Wang, 2013). Neste espectro, o âmbito de atuação de diferentes entidades, comunicação social, partidos, organizações com e sem fins lucrativos, organizações religiosas e forças de segurança, também se foca neste universo. O centro de intervenção quer seja no facebook, quer seja nas demais (Myspace, Flickr, Twitter, LinkedIn, Instagram, entre outras), é objeto de análise, como elemento de conhecimento das reações e do impacto das notícias (comunicação social), de estudo científico pela comunidade científica nas mais diversas áreas (ciências sociais e humanas, ciências do desporto, ciências policiais) (Wills & Reeves, 2009). A este contexto evolutivo, não se poderiam alhear as forças de segurança, uma vez que a análise das redes sociais permite a explicação e o desenvolvimento da ação coletiva (Carlos, 2009), e concomitantemente, o planeamento da ação policial “ao nível dos movimentos coletivos bem como na mobilização dos recursos” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 601).

A gestão e planeamento de grandes eventos, sejam de carácter desportivo (jogos de futebol, futsal, andebol), político (manifestações políticas, greves, cimeiras), cultural (espetáculos musicais, concertos) ou bloqueios, é consolidada pela análise da informação obtida em fontes abertas, para o conhecimento do perfil dos indivíduos que, “são atores ativos, com características mais ou menos reivindicativas ou violentas, de acordo com as suas ideologias ou crenças, promovem comportamentos de interação social, catapultados pelas redes sociais, que poderão estar na génese de cada um dos fenómenos” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 611).

O processo de desenvolvimento e difusão de novas e atuais tecnologias passa por diversas fases que se consubstanciam com o desenvolvimento e compra de novas

aplicações (existentes ou *start-ups*), fertilização cruzada e interação entre elas, confluindo para um processo de clusterização tecnológico em que a partilha e troca de informação, entre diferentes plataformas e contextos, é passível de se realizar em microssegundos.

A ubiquidade das redes sociais é tanto mais relevante pelo seu carácter de fonte de informação para o planeamento de grandes eventos, mas também num contexto de auxílio da(s) comunidade(s) sociais na intervenção policial. A divulgação e visualização constante do vídeo de vigilância sobre o atentado de Boston em 2013 (21.837.398 visualizações), foi uma das forças motrizes na ação policial tendo sido uma forma de pressão para gerar conhecimento e competências intersociais, de apoio às forças de segurança e em *lato sensus* à segurança pública e interna.

Apoiados nas redes sociais, na capacidade de inovação, no dinamismo e na sofisticação que decorre na partilha de informação, na flexibilidade dos seus modelos e aplicações e na organização em rede global, a PSP na sua essência, cujo compromisso perante a sociedade é a de manutenção da ordem pública, procura a eficiência, e efetividade na sua ação policial. Estas são conseguidas com uma estratégia proactiva secundada pela previsão e prevenção de comportamentos anómalos. É neste sentido que se desenvolve o presente artigo, que visa as redes sociais e a intervenção policial, e consiste num conjunto coordenado de atuações policiais que, partindo da sua análise informacional em redes abertas, permitem obter dados para o planeamento estratégico em contexto de grandes eventos. Não obstante, a dinâmica *two-way information* gerada pelas redes sociais, o nosso propósito é direcionado para um sentido apenas que visa a consolidação procedimental estratégica, razão pela qual se definem os seguintes objetivos específicos: (i) a comunicação e troca de informação feita através das redes sociais pode beneficiar a mobilização de massas e a promoção de delitos; (ii) avaliar a qualidade e a credibilidade da informação recolhida em fontes abertas.

O mapa para o desenvolvimento da temática percorre o referencial teórico, vulgo estado de arte. A transcendência da visão tecnológica, animada pela dinâmica das informações e dos serviços de informações, converge na dinamização estratégica do planeamento de grandes eventos. Todas as referências presentes são os pretextos de abordagem do verdadeiro objetivo do artigo para nos transportar do estado de arte para a aplicação da

análise temática e apresentação das evidências. O encerramento estabelece-se sob o espectro de que as formas são dependentes e controladas por os intervenientes.

## **2. INTELIGÊNCIA DAS FONTES ABERTAS ENQUADRAMENTO CONCRETUAL**

Para esboçar a estruturação do significado de inteligência, em fontes abertas, torna-se necessário estudar o percurso categorizante dos acontecimentos e interações decorrentes do processo de globalização, ou da planificação do mundo (Friedman, 2006). O processo considerado heterogéneo, consciente, coeso e cooperante, induz-nos ao comando evolucionista da internet às redes sociais; das informações à recolha em fontes abertas, concluindo com o elemento estratégico do planeamento de eventos.

### **2.1 Inteligência das Fontes Abertas**

A globalização é um fenómeno à escala mundial, com um conjunto de características latentes que são tão díspares quanto convergentes, e que se enlaçam desde “a utilização da internet, das migrações internacionais, das deslocalizações das fábricas, do comércio internacional, dos problemas ambientais” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 602). Destarte a globalização pode definir-se como um processo social que dirime barreiras (geográficas, sociais, económicas) (Waters, 1999) constituindo-se como um processo integrador e de homogeneização cultural (Morgado, 2013).

Sintomático desta aproximação é o ambiente virtual que reduz constrangimentos geográficos e que permite o contacto entre utilizadores sem a necessidade da presença física em modo *face-to-face*. É uma realidade incontornável que o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, coadjuva a interação entre pessoas e organizações, tornando mais simples e célere a circulação de pessoas, serviços e bens (Campos & Canavezes, 2007).

Não obstante as estruturas em forma de rede coexistirem com o ser humano desde longa data, as mesmas têm sido catapultadas pelo ambiente virtual e o desenvolvimento das novas tecnologias, transmutando os processos sociais e económicos (Castells, 1996).

No contexto de um processo irreversível, a globalização, a vida humana e em sociedade, sofreu e continuará a sofrer grandes alterações, sendo que o advento maior será o

avanço tecnológico na área das tecnologias de informação, nomeadamente a internet.

A história da internet e das redes desenrola-se no contexto militar a partir de 1969, com o desenvolvimento da ARPANet, por parte do *Institute for Business Value* (IBM) e do Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América. De acordo com Ferreira (2012) a ARPANet tinha fins meramente militares, mais propriamente a ocupação da vanguarda tecnológica depois dos grandes êxitos espaciais dos soviéticos com o lançamento do satélite *Sputnik*. A posterior disponibilização às universidades, cuja comunicação entre sistemas, computadores ou redes (Sousa, 2003), catapultou o seu crescimento exponencial, ainda que estivesse confinada unicamente a este universo (Giddens & Sutton, 2013).

A conjugação de dois fatores dominantes, a proliferação dos computadores pessoais e a difusão da *World Wide Web* (WWW), permitiu a colocação *online* do primeiro *post* cuja autoria é de Tim Berners-Lee (Giddens & Sutton, 2013). Este passo estratosférico de Berners-Lee, é o motor de arranque do acesso, da produção e da transmissão de informação por parte de todas as pessoas.

A primeira etapa evolucionista da internet é a web 1.0. Esta é precedida pela 2.0, que difere da primeira na duplicidade de papéis (Cormode & Krisnamurthy, 2008) afetos aos atores/utilizadores – consumidor e criador de matéria (Twitter, Facebook, Blogs, *podcasting*) (Andrade, 2013), contribuindo/produzindo tanto quanto consome (Anderson, 2007) é a internet aliada à ideia de inteligência coletiva.

Após esta aliança, a web 3.0 transmutou-se, apresentando-se como uma adaptação do ambiente cibernético, perante o reconhecimento das necessidades e preferências dos utilizadores. Por este motivo, “segundo Dias (2014) é conhecida como web semântica, *media* inteligentes, *locative media* ou *smart media* uma vez que é uma *web* capaz de armazenar informação acerca de cada um dos seus utilizadores bem como interações passadas com eles” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 602-603).

O processo de globalização colocou à luz novas formas sociais, tendo ampliado, de acordo com Giddens e Sutton (2013), os horizontes e as oportunidades da e para a sociedade. *A contrario sensu*, esta “nova” sociedade não isolou os atores sociais, nem diminui a sua interação *face-to-face* (Castells, 2005).

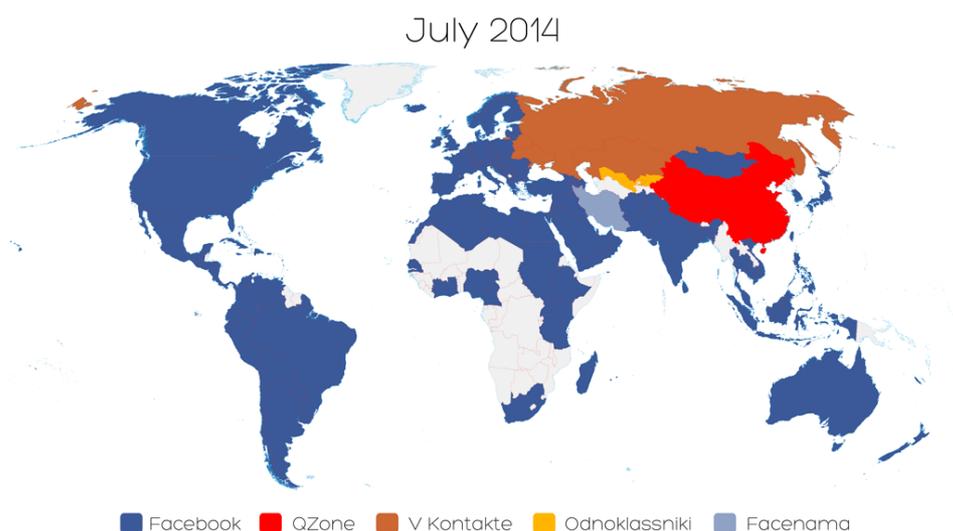
A facilidade de circulação dos fluxos de informação, independentemente da distância a que se encontram os destinatários (Quah, 1999) e, o conhecimento contextual de um evento, é primordial para a gestão e planeamento de grandes eventos, porque a troca de informações em tempo real (twitter) é uma constante e o informacionalismo atinge os sistemas de valores, as crenças e as representações do eu, do nós e dos outros (Sampaio, 2005).

A expressão *social media*, ficou popular pelo seu crescimento exponencial e pela utilização de aplicações, cuja finalidade é a sociabilidade e a presença de empresas (Dias, 2014). Segundo Postman (2008) o *social media* são um processo de envolvimento do utilizador final na criação de conteúdos e a variedade de formas que tem ao seu dispor para o fazer.

A clarificação deste conceito é expresso por Mayfield (2008) que definiu seis tipos de social media: (i) Redes sociais: *sites* que permitem a construção de uma página, através da qual se pode ligar aos seus amigos, partilhando informação e comunicando; (ii) Blogues: consistem em pequenos jornais *online* onde o utilizador vai criando entradas com informação, apresentando-se sempre a mais recente no início da página; (iii) *Wikis*: permitem que lhe seja adicionada informação ou editada a que já existe, disponibilizando documentos comuns a toda a comunidade; (iv) Fóruns: áreas de discussão *online*, normalmente acerca de tópicos dos interesses específicos; (v) Comunidades de partilha: comunidades que se organizam para partilharem determinados conteúdos. Por exemplo, os *podcasts* que disponibilizam, através de subscrição, documentos de áudio e vídeo; (vi) *Microblogging*: consiste numa *social media* baseada nos blogues mas onde as entradas têm um tamanho mais pequeno e pouco constantes. Os elementos apanágio destas são: (i) Participação: interação de acordo com os interesses sendo passível a partilha de informação; (ii) Conversação: comparativamente com os *media* tradicionais, nos quais a transmissão de informação é unidirecional, neste caso é bidirecional (envia e recebe informação); (iii) Conectividade: apesar da comunicação interpessoal *face-to-face* continuar a ser a melhor forma, a estabelecida por meio de novas tecnologias permite-nos aceder a mais informação uma vez que há maior acessibilidade a grande variedade de *sites*, conteúdos e pessoas; (iv) Comunidade: possibilidade dos indivíduos e organizações se identificarem e comunicarem com quem se associam. É um mecanismo de efetividade comunicacional;

(v) Abertura: as plataformas costumam ser abertas ao *feedback* e participação dos utilizadores havendo poucas barreiras que impeçam o utilizador de ter acesso à informação bem como de comentar ou criticar caso não concordem com algo (Chan-Olmsted, Cho, & Lee (2013).

Nesta envolvência uma plataforma só pode ser considerada uma rede social se tiver perfis e ligações entre eles (Coutinho, 2014), pelo que as redes sociais incentivam a promoção comunicacional, a sociabilidade e o *networking*. O estabelecimento de ligações e relações e a consequente inevitabilidade da criação de redes é obtida pela facilidade de construção, manutenção e intensificação de relações interpessoais, sociais (Dias, 2014) e organizacionais.



**Figura 1:** Redes sociais mais populares por país (Fonte: Vincos, 2015)

A solidez tecnológica de informação, enquanto infraestrutura de produção de conhecimento é o garante de uma sociedade informacional (Himanen & Castells, 2001). É a conciliação dos fatores, crescimento exponencial, massificação de utilização (o *boom* registou-se em 2003 (Boyd & Ellison, 2008)) e centro de informação, que congregam os motivos da escolha da rede social facebook, para efeitos de análise.

## 2.2. Informações

As forças de segurança na sua missão de garantir a ordem e a segurança pública num

Estado de direito democrático têm nas informações o elemento e o garante fundamental da sua atuação.

O anexo da segurança interna tem quatro pilares: (i) das informações; (ii) o preventivo; (iii) o repressivo (ou da ordem pública) e (iv) o da investigação criminal. Apesar da sua complementaridade eles são completamente distintos (Fernandes & Valente, 2005), razão pela qual as informações e a segurança interna são indissociáveis suportando-se mutuamente. O serviço de informações é essencial para fazer face às ameaças que imperam sobre a segurança da nação (Cardoso, 2004).

A epistemologia dos conceitos tem o propósito de clarificar abordagem e aumentar a luz e a demanda de informação sobre a temática. A validade dos conceitos só é possível ao procurarmos os conceitos mais básicos e simples. Os dados são a forma mais simples e primária de informação. Segundo Sianes (2005), estes normalmente apresentam-se na forma de factos, tabelas, gráficos e imagens (por exemplo). De referir que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados, não tendo qualquer sentido inerente a si próprios.

De acordo com Carvalho (2007), em termos técnicos a informação consiste na matéria-prima isolada, verdadeira ou não. É material já trabalhado, distinguindo-se portanto dos dados, mas ainda não foi alvo de qualquer tipo de avaliação ou exploração, não havendo portanto qualquer certeza de que apresente interesse para um serviço de informações. Importa referir, que é possível agregar valor a esse produto, nomeadamente através da avaliação da sua pertinência, qualidade, confiabilidade e relevância. Na opinião de Fernandes (2006) este trabalho de valorização poderá gerar hipóteses, sugerir soluções, justificações e até argumentos.

A informação está intimamente ligada a fenómenos conhecidos, factos, dados ou acontecimentos, pelo que está unicamente associado ao passado e não ao futuro. Enquanto quadro de conhecimentos coerentes Vaistsman (2001) aborda-a numa visão retrospectiva avaliando fenómenos passados e respetivos desenvolvimentos. Transpondo os limites da retrospectividade, à inteligência agregar-se-ia o conhecimento prospetivo, ou seja, a antevisão de como uma situação evoluiria ou aconteceria no futuro, sendo assim possível presumir alguns aspetos sobre um evento antes que o mesmo se realize (Fernandes, 2006).

Assim o aflorismo das informações ou *intelligence*, representa um conhecimento profundo, completo e abrangente, que permite pesquisar, a explorar e analisar notícias, ou fluxos de informações em proveito de um Estado (Carvalho, 2007). Esta utilização possibilita uma intervenção no processo da tomada de decisão profícua e efetiva.

Clemente (2006) faz uma pequena sùmula de todos estes conceitos, referindo que a informação traduz o conjunto de dados contextualizados no espaço, no tempo e no cenário de ação, enquanto, as informações exprimem o sistema de recolha, de análise e processamento de informação, para obter um conhecimento acrescido sobre certa situação específica – a inteligência é a informação relacionada, sistematizada e contextualizada (cit in Morgado & Ferraz, 2016, p. 604).

### **2.3. Informações em Portugal**

Na cultura global a cooperação internacional, e expressamente europeia, tem sido concretizada através de acordos que facilitam a partilha de competências e a integração de estruturas nas áreas da segurança e justiça. Configurando-se como cooperação intergovernamental correspondendo a dois dos três pilares da União Europeia, o 2º pilar – Política Externa e de Segurança Comum e o 3º pilar – Justiça e Assuntos Internos, confirmam esta simbiose a nível policial e judicial.

Desta cooperação é exemplo a criação e utilização do Sistema de Informação Schengen, pois permitiu o uso de uma rede informática e uma base de dados policiais comum, que possibilita a consulta de informações a nível europeu em fronteiras, esquadras, viaturas policiais e alfândegas.

Na esfera dos serviços de informações a cooperação ainda é confrontada com alguma resistência, resultante deste serviços integrarem um dos poderes nucleares e de soberania dos Estados (Carvalho, 2007). Não obstante, o panorama internacional no combate a fenómenos terroristas tem sido o garante do reforço dos mecanismos de cooperação, colaboração e comunicação entre os diversos países. Ao encerrar quiçá os elementos de primeira linha defensiva e ofensiva dos nossos estados democráticos de direito, a cultura colaborativa e global permite e, corroborando Carvalho (2007), atuar na defesa de interesses e na prossecução dos objetivos do Estado, agindo por

antecipação, sendo que a sua principal função é obter conhecimento sobre os fenómenos de interesse nacional.

Na matriz das informações, Ferreira (2012) advoga que após a recolha de informação esta deve ser relacionada, organizada e contextualizada para que tenha sentido.

No âmbito policial, a informação apenas assume o carácter de atividade instrumental, porque se destina a contribuir para a investigação criminal, a segurança e a ordem pública. A outra vertente é a atividade destinada à produção de informações de segurança que é da exclusiva competência e responsabilidade dos serviços de informações (Fernandes & Valente, 2005).

O Ciclo de Produção de informações (CPI), que integra quatro fases – orientação de pesquisa; pesquisa; processamento e exploração – é um processo clássico, contínuo e dinâmico de produção de informação (Morgado, 1998).

O secretismo envolto no desenvolvimento da atividade das informações é reflexo da evolução societal, em que a atividade já não se confina à descoberta de segredos, mas transpõe-se para a compreensão do mundo, recorrendo a qualquer fonte de informação (Treverton, 2003), em que o seu tratamento congrega questões sensíveis relacionadas não só com a segurança interna, mas também com a segurança nacional.

A disponibilização de informação de forma pública (escrita, eletrónica, oral), com um público-alvo vasto ou restrito, constitui-se como uma forma simples e esclarecedora, disponível para o universo de potenciais interessados, sem qualquer restrição e, é apanágio e caracterizador de uma fonte aberta (Shulsky, 1993).

A pesquisa nestas fontes é dinâmica, constituindo-se como o grosso das informações recolhidas pelos serviços de informação, devido à evolução das novas tecnologias e à importância que a informação tem na sociedade atual (Pereira, 1998).

## **2.4. Planeamento de Grandes Eventos**

Na ótica policial, o planeamento de grandes eventos tem um enquadramento específico: os eventos, a decisão, os intervenientes e a ordem pública.

A presença de grandes aglomerados de pessoas é o óbice principal de um grande evento, pelo que a compreensão e interpretação deste fenómeno coletivo, indutor de alterações comportamentais e motivações individuais, seja premente para a elucidação dos aspetos essenciais da sociedade (Durkheim, 1953).

O comportamento grupal e a união em torno de um determinado acontecimento tem maior impacto, na medida em que o poder das multidões é mais forte, aumentando a credibilidade das suas convicções junto dos órgãos de poder (Le Bon, 2005).

Perante este cenário, os elementos das forças de segurança são confrontados com contingências para além do assumido, em torno do processo de planeamento, onde o uso da força é iminente. Esta ação é sempre alvo de grande observação, avaliação e especulação. Neste âmbito, os grandes eventos são o exemplo mais relevante neste processo, dada a cobertura mediática, quer de carácter profissional ou não profissional, a que estão expostos.

O projeto EU-SEC II (*Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events in - 2007*), pertencente à UNICRI (*United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute*), apresentou como definição de grande evento

um acontecimento previsível que deverá ter pelo menos uma das seguintes características: significado ou popularidade histórica ou política; grande cobertura dos meios de comunicação social podendo estes não ser unicamente nacionais, mas também internacionais; participação de cidadãos de diferentes países e eventualmente um público-alvo; participação de pessoas de grande importância e/ou altas entidades; participação de um elevado número de pessoas; e, haja potencial para surgirem problemas, podendo ser necessária a cooperação e assistência de âmbito internacional (cit. in Morgado & Ferraz, 2016, p. 605).

Como exemplo deste conceito apontam-se, os desfiles e manifestações, bloqueios, visitas de altas entidades, cimeiras, cerimónias de carácter internacional, espetáculos (diversão, desportivos, culturais), conferências, entre outros.

O processo de cinco passos do planeamento de Wilson (1973) – necessidade de planeamento; formulação de objetivo; recolha e análise de informação e desenvolvimento dos detalhes de planeamento – na realidade policial, materializa-se, por norma, numa ordem de operações para uma missão específica. Estas ordens, em união com as reuniões pré-evento, servem como meio de transmissão aos elementos operacionais (Gonçalves, 2014).

Neste contexto, o processo de decisão policial está secundado por um bom planeamento

com reflexos na correta gestão do grande evento no terreno (Alves, 2013), porque o sistema de gestão de conflitos foi alimentado pelas informações (Felgueiras, 2009). O manual da ACPO (2010) faz jus a esta necessidade, uma vez que determina que após a receção da notícia sobre a realização de um evento, é necessário recolher toda a informação possível para fundamentar e facilitar o processo de planeamento e correspondente tomada de decisão.

A determinação do tipo de evento deve ser consubstanciada por nome da organização(ões) que planeia(m) o evento, as características do evento, o número e perfil dos participantes e, ainda, de acordo com Elias e Pinho (2014), pela análise das fontes abertas (designadamente as redes sociais e os sítios oficiais das organizações promotoras) para conseguir obter informação sobre tudo o que diz respeito ao evento em questão.

No caso de grandes eventos nos quais haja a participação de grupos organizados, é necessário compreender a estrutura dos mesmos, descobrindo as suas principais unidades, analisando as relações existentes entre elas (Wilson, 1973) e os potenciais catalisadores de comportamentos, considerados inseguros ou destabilizadores da segurança e ordem pública. Estas relações e fatores potencialmente desviantes, são essenciais para a transmissão de informações e planeamento sobre a maneira de operar e quais os procedimentos mais adequados. Este processo materializa-se em relatórios de informações que são difundidos para todas as unidades empenhadas na missão (Elias & Pinho, 2014).

### **3. METODOLOGIA**

A inquietação produzida pelo tema que é objeto do presente artigo, conduziu-nos a um problema sobre o qual se procurou ver a sua beleza e apaixonarmo-nos por ele (Popper, 1989). As evidências sustentam-se no método tradicional da análise de conteúdo, pelas suas características objetivas e subjetivas que nos obrigam harmoniosamente, a procurar soluções para o problema de acordo com um conjunto de regras adaptáveis aos casos, às ciências e aos objetivos em causa (Bardin, 2004). É o que os autores Morgado e Ferraz (2016) consideraram como uma ferramenta “*tailored suit*” (p.600) que permite uma interpretação da realidade porque tudo o que é escrito ou dito é passível de uma

aplicação metodológico-epistemológica da análise de conteúdo, na sua vertente temática (Henry & Moscovici, 1968).

Sendo o objetivo do estudo melhorar o conhecimento sobre a área de investigação, bem como criar conhecimento científico sobre a temática, em que se procede à exposição dos resultados, procedimentos, problemas e escolhas, a orientação do estudo é de carácter exploratório (Given, 2008, Quivy & Campenhoudt, 2008), que permitirá a mensuração e a interpretação das variáveis adjacentes ao estudo (VanderStoep & Johnston, 2009).

A utilidade metodológica do estudo exploratório sob a égide de pesquisa qualitativa possibilita a adopção de procedimentos holísticos, não o reduzindo a simples variáveis (Flick, 2005), onde a análise temática é aplicada às entrevistas realizadas a uma amostra não probabilística e intencional, seleccionada de acordo com a conveniência da pesquisa.

Os participantes do estudo foram entidades – organizações, elementos policiais, entre outros – de reconhecido valor na área e com funções de decisão no processo de planeamento da ação policial em grandes eventos.

Para a demonstração das potencialidades do facebook como fonte de informação relevante, para o planeamento da atuação policial em grandes eventos foram realizadas entrevistas formais semiestruturadas, conduzidas de forma semi-diretiva.

A compreensão clara das mensagens, indicadores que produzem evidências e conhecimento científico (Bardin, 2004), é obtida pela “descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo de uma comunicação” (Berelson, 1952), resultante da análise temática aplicada após a definição do *corpus*, resultante da transcrição e compilação das entrevistas realizadas presencialmente (Morgado & Ferraz, 2016).

Após o *corpus*, procurou-se responder às questões colocadas *a priori*, com o tratamento e interpretação dos resultados, resultante da análise de conteúdo temática, que consistiu em isolar os temas presentes no texto, na tentativa de o reduzir a porções utilizáveis e permitir a sua comparação com outros textos, considerando o tema principal e os secundários (Ghiglione & Matalon, 2001).

#### **4. RESULTADOS**

Das observações incorporadas no estudo dos resultados permitem-nos um resumo sábio,

com a definição de três *landmarks*. Como expressão simbólica destes *landmarks*, apresentam-se: a ideia das fontes abertas, em que se constituem as redes sociais; a teoria das informações em fontes abertas, e a precedência das metodologias a utilizar na prossecução da estratégia mais congruente no planeamento de grandes eventos.

O primeiro *landmark* é a rede social, cuja crença dos inquiridos é de que se constitui como um elemento essencial na transferência e partilha de informação comum e, concomitantemente, relevante para os diferentes intervenientes no processo. A relação é facilitada pela sua característica, fonte aberta, por um lado e, por outro é uma fórmula fundamental à atuação policial, pois não sendo o seu principal instrumento de coordenação e planeamento, é um reforço e mais uma ferramenta para a deteção de desvios nas atividades preconizadas por grupos.

Parece claro que a recolha de informação no facebook não rejeita outras fontes de informação consagradas na lei, em função dos cada vez mais evoluídos meios de comunicação e organização grupal em *darknet* (*deep.dot.web*, *dream market*, *Alphabay market*, *Valhalla*, *outlaw*, entre outros) ou *chats* privados.

O domínio “facebookiano” na difusão de mensagens e conseqüente mobilização das massas (propaganda, intenções e formas de lutas) é eficaz, o que resulta numa “intervenção proactiva das estruturas” cuja missão é a segurança e a manutenção da ordem pública.

As informações em fontes abertas é em si um *landmark*. De facto, os inquiridos consideraram que estas “facilitaram a capacidade de pesquisa e aumentaram a quantidade de informação” pelo que “têm que se considerar como fonte de informação”. Seria “imprudente, para não dizer utópico se não considerássemos” uma vez que são “um veículo privilegiado por muita gente para difundir informação”. Estas “são uma possível fonte como as demais, no entanto deverá ser considerada no contexto global das fontes e origens de notícias”.

A credibilidade e a fiabilidade da informação tem em conta os parâmetros subjacentes a outras fontes – o histórico, a origem ou por intermédio de cruzamento de informação disponível (coadjuvação de dados e elementos informativos) – para evitar “desinformação ou mesmo a contra informação”, o que nos reporta para uma das

respostas dos inquiridos ao afirmar que as “informações de fontes abertas já são a base de uma grande parte dos produtos de inteligência, mas nunca poderão substituir a exploração da totalidade das fontes existentes, nomeadamente as humanas e as técnicas”.

A legalidade do processo não é posta em causa, desde que a recolha esteja “delimitada às permissões de visualizações do utilizador, salvaguardando que se garante o mínimo de danos aos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 607).

O último *landmark* é a metodologia de análise. Este assume importância suprema porque é elemento preponderante na análise dos fluxos de informação, realizada através de motores de busca que “interagem com as redes sociais, seja pelo uso de matrizes de conexões, análise quantitativa ou criação de alertas”. Estas ferramentas estão disponíveis *online*, disso é exemplo, o *Social Network Analysis*, que permite “estabelecer padrões de relação, ligações e relações entre atores, papéis desses atores, e o posicionamento nas redes sociais de cada um dos atores sociais em análise” (Morgado & Ferraz, 2016, p. 607).

A relação de dominação estratégica policial no planeamento de grandes eventos, é facilitada por dois elementos, a partilha de informação no facebook e a sua categorização enquanto fonte aberta.

Percebe-se imediatamente, neste quadro que a convergência da importância quanto às informações obtidas no facebook, é relevante para a atuação policial. Corroborando Dandolini, Paula e Souza (2012) devido a fatores como a violência urbana, desordens, mobilizações sociais, milícias, epidemias, acidentes, educação e até a crise que vivemos nos dias que correm tem levado a que haja necessidade de planear e articular ações que evitem situações de risco e, que promovam uma intervenção de qualidade. Neste contexto a segurança compreende e depende da participação de diversos atores, que socializam e refletem sobre as ações. Deste modo, a produção de conhecimento e informações é essencial uma vez que através destas é exequível a compreensão dos fenómenos que surgem. Segundo Dandolini, Paula e Souza (2012) é mesmo possível, mediante uma interoperabilidade, desenvolver novas formas de enfrentar o fenómeno da insegurança, da violência e da criminalidade, em qualquer situação, nomeadamente a dos grandes eventos.

Apesar de não ser objeto do nosso estudo, é crucial lembrar que o facebook e as redes sociais têm uma ambivalência positiva, que como foi referido na introdução, também tem um impacto positivo na atuação policial, sobretudo, com a participação de diferentes atores, compreenda-se sociedade civil, na prossecução da sua intervenção policial e detenção de criminosos.

## 5. CONCLUSÃO

Como arauto tecnológico da grande transição dos meandros policiais, procurou-se estabelecer as redes sociais como elemento diagnosticante para o mapeamento legal, legítimo, eficaz e efetivo da gestão policial de grandes eventos.

De facto, como o próprio título postula, pretendeu-se expressar a singularidade da atuação policial, em sintonia com um planeta cosmopolitizado propenso a comportamentos grupais, numa ótica de psicologia grupal, menos adequados ou em modo provocatório, em grandes eventos, alguns dos quais catapultados via redes sociais.

É uma evidência que o impacto das redes sociais, aumenta a cada dia que passa, e a singularidade de transmissão de conhecimento, comunicação, descoberta, partilha e colaboração (Coutinho, 2014, cit in, Morgado & Ferraz, 2016), tem um sentido vinculativo na forma como socializamos e reconhecemos o mundo.

Em termos de contributo do estudo, a génese e a mensagem produzida permite dissertar descritivamente sobre o facto de (i) as redes sociais serem instrumentos preponderantes no que concerne à mobilização de massas; (ii) são instrumentos de apoio à promoção de delitos; (iii) a recolha de informação não pode transpor o limite da definição de fontes abertas; e (iv) a credibilidade e fiabilidade das informações deve ser comprovada.

O corpus do artigo comunga na monitorização da informação partilhada nas redes sociais – facebook – na proatividade (prevenção) ou reatividade (intervenção). A essência real das informações, a sua análise e recolha, constitui-se como um elemento estratégico dos serviços de informações, tendo em conta que neste contexto, as fontes abertas, assumem-se como instrumento sustentável para obtenção de informações críticas, para a análise policial de um fenómeno ou evento, onde a resposta policial seja expectável.

## REFERÊNCIAS

- ACPO. (2010). *Manual of guidance on keeping the peace*. London: NPJA on behalf of Association of Chief Police Officers and ACPO in Scotland.
- Alves, B. (2013). *A tomada de decisão na atuação policial*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Anderson, P. (2007). *What is web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Bristol: JISC Technology & Standards Watch.
- Andrade, P. (2013). Sociological ontology of the digital public sphere: The case of web 2.0/3.0. In H. Sousa, M. Pinto & E. Silva (Eds.), *Esfera pública digital, fragilidades e desafios* (pp. 202-217). Minho: Universidade do Minho – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Antonius, N., & Rich, L. (2013). Discovering collection and analysis techniques for social media to improve public safety. *The International Technology Management Review* 3(1): 42-53. doi: 10.2991/itm.2013.3.1.4.
- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo* (3<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Edições 70.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. New York: The Free Press.
- Boyd, D., & Ellison, N. . (2008). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer-mediated Communication*, 13, 210-230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x
- Campos, L., & Canavezes, S. (2007). *Introdução à globalização*. Lisboa: Instituto Bento Jesus Caraça.
- Cardoso, P. (2004). *As informações em Portugal*. Lisboa: Gradiva.
- Carlos, E. (2009). *Contribuições da análise de redes sociais às teorias de movimentos sociais*. Curitiba: Revista de Sociologia e Política.
- Carvalho, J. (2007). Limites à produção de informações no estado de direito democrático. *Revista Segurança e Defesa*, 2(1), 102-107.
- Castells, M. (1996). *The rise of the network society* (Vol. 1). Malden: Blackwell Publishers, Inc.
- Castells, M. (2005). A sociedade em rede: do conhecimento à política. In M. Castells & G. Cardoso (Eds.), *A sociedade em rede do conhecimento à acção política* (pp. 17-30). Lisboa: Centro Cultural de Belém.
- Chan-Olmsted, S., Cho, M., & Lee, S. (2013). User perceptions of social media: A comparative study of perceived characteristics and user profiles by social media. *Online journal of communication and media technologies*, 3(4): 149-178.
- Clemente, P. (2006). *A polícia em Portugal*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Cormode, G., & Krisnamurthy, B. (2008). Key differences between Web1.0 and Web2.0. Acedido de: <http://www.firstmonday.org/article/view/2125/1972>.
- Coutinho, V. (2014). *The social book: Tudo o que precisa de saber sobre o facebook*. Lisboa: Conjuntura Actual Editora.
- Dandolini, G., Paula, G. & Souza, J. (2012). Tecnologia da Informação e Comunicação e as

- Atividades de Inteligência. *Revista de Ordem Pública*, 5(1), 119-137.
- Dias, P. (2014). *Viver na sociedade digital: Tecnologias digitais, novas práticas e mudanças sociais*. Cascais: Príncípa Editora.
- Durkheim, E. (1953). Représentations individuelles et représentations collectives. *Revue de Métaphysique et de Morale*, 6(3), 273-302.
- Elias, L., & Pinho, P. (2014). Desafios da segurança de reuniões e manifestações – as novas formas de contestação social. *Revista Polícia*, 4(3), 37-51.
- Ericsson (2016, June). *Ericsson Mobility Report: On the pulse of the networked society*. Stockholm: Ericsson.
- Felgueiras, S. (2009). A actividade policial na gestão da violência. In M. Valente (Ed.), *Reuniões e manifestações: Actuação policial* (pp. 139-162). Lisboa: Almedina.
- Fernandes, F. (2006). Inteligência ou informações? *Revista Brasileira de Inteligência*, 2(3), 7-23.
- Fernandes, L., & Valente, M. (2005). *Segurança interna: Reflexões e legislação*. Coimbra: Almedina.
- Ferreira, T. (2012). *Monitorização de fontes abertas no contexto da investigação criminal: Redes sociais*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica* Lisboa: Monitor.
- Friedman, T. L. (2006). *O Mundo é plano: Uma breve história do século XXI*. (6ª ed.). Lisboa: Actual Editora.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* Oeiras: Celta Editora.
- Giddens, A., & Sutton, P. (2013). *Sociology* (7<sup>th</sup> ed.). Cambridge: Polity.
- Given, L. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Australia: SAGE Publications.
- Gonçalves, A. (2014). *A tomada de decisão policial nos grandes eventos desportivos*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Henry, P., & Moscovici, S. (1968). Problèmes de l'analyse de contenu. *Langages*(11), 36-60.
- Himanen, P., & Castells, M. (2001). *The information society and the welfare state: The finnish*. Oxford: Oxford University Press.
- Le Bon, G. (2005). *The Crowd: A Study of the Popular Mind*. California: Filiquarian Publishing, LLC.
- Li, P., Xing, K., Wang, D., Zhang, X., & Wang, H. (2013). Information diffusion in facebook-like social networks under information overload. *International Journal of Modern Physics*, 24(7), 1-13. doi: 10.1142/s0129183113500472
- Mayfield, A. (2008). *What is social media? iCrossing*. Consultado em: <http://www.repromax.com/docs/113/854427515.pdf>
- Morgado, C. (1998). As informações e a investigação criminal. *Revista de Ciência e Cultura, Série especial*, 1-10.
- Morgado, S. (2013). Going Global: Health organizations and networking – information society and social media. *Proceedings in Scientific Conference 2013, I*, 47-51

- Morgado, S. M. A., & Ferraz, R. (2016). Análise de conteúdo e pesquisa em ciências policiais: Contextualização em ambiente virtual, facebook, e o planeamento de grandes eventos. *Atas CIAIQ/2016 – Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*, 3, 600-608.
- Pereira, R. (1998). *A produção de informações de segurança no estado de direito democrático, investigação criminal e justiça*. Paper presented at the CEPOL, Lisboa.
- Popper, K. R. (1989). *Em busca de um mundo melhor*. Lisboa: Fragmentos.
- Postman, J. (2008). *Social corp: Social media goes corporate*. Berkeley: New Riders Press.
- Quah, D. (1999). *The weightless economy in economic development*. London: Centre for Economic Performance.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Sampaio, J. (2005). A sociedade em rede e a economia do conhecimento. Portugal numa perspectiva global. In M. Castells & G. Cardoso (Eds.), *A sociedade em rede do conhecimento à acção política*. Lisboa: Centro Cultural de Belém.
- Shulsky, A. (1993). *Silent warfare: Understanding the world of intelligence*. EUA: Brassey's.
- Sianes, M. (2005). Compartilhar ou proteger conhecimentos? *Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva*, 1(1), 255-270.
- Sousa, A. (2003). *A Globalização no mercado das telecomunicações: Contribuição para o desenvolvimento*. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Treverton, G. (2003). *Reshaping national intelligence for an age of information*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vaitsman, H. (2001). *Inteligência empresarial: Atacando e defendendo*. Rio Janeiro: Editora Interciência.
- VanderStoep, S., & Johnston, D. (2009). *Research methods for real life: Blending qualitative and quantitative approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Vincos (2015). *World Map of Social Networks*. Aceido de: <http://vincos.it/world-map-of-social-networks/>
- Waters, M. (1999). *Globalização*. Oeiras: Celta Editora.
- Wills, D., & Reeves, S. (2009). Facebook as a political weapon: Information in social networks. *British Politics*, 4(2), 265-281. doi: 10.1057/bp.2009.3
- Wilson, O. (1973). *Police planning*. Illinois: Charles Thomas.

#### How to cite this article:

Morgado, S. & Ferraz, R. (2016). Social Media: facebook e a gestão policial no planeamento de grandes eventos. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*. Special Number 1 – QRMCNM, 27-47. Available at <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcmn>