



Comunicação Social e Cidadania: Estratégias e Recursos Utilizados Pelos Órgãos da Defesa Social¹

Rachel NOGUEIRA²

Augusto AMORIM³

Fundação Joaquim Nabuco, Recife, PE

RESUMO: O bom uso das ferramentas de comunicação é uma necessidade crescente na sociedade contemporânea. Instituições integrantes do sistema de defesa social devem estar inseridas nesse processo, com o objetivo de obter melhores resultados em suas ações, por meio do contato perene com o cidadão. Esse trabalho visa demonstrar a efetividade dos processos comunicacionais desses órgãos em Pernambuco, sobretudo com relação ao manuseio das ferramentas de comunicação direta e de educação disponibilizadas nos *sites* das instituições.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação; *sites*; Pernambuco; defesa social.

Introdução:

Em qualquer instituição, o aprimoramento constante das ferramentas de comunicação é imprescindível para uma melhor relação com o público. No caso dos diversos órgãos que compõem os sistemas de Justiça e Defesa Social, essa interação é ainda mais importante, já que é dever de tais órgãos zelar pelo bem estar da população atendida, mostrando-se atentos às constantes demandas.

Uma estrutura de comunicação eficiente é capaz de contribuir para a ordem do sistema como um todo. Por meio de canais para pedidos, reclamações, sugestões, é possível aprimorar o serviço oferecido e monitorar resultados de ações já realizadas com maior eficácia e rapidez.

Além de auxílio ao funcionamento das instituições, outro papel da comunicação é o de aproximá-las do público, conferindo a esses órgãos maior grau de confiabilidade social. Desse modo, a população sente-se mais segura, porque tem a chance de se inserir

¹ Exemplo: Trabalho apresentado no IJ -7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado em Recife de 14 a 16 de junho de 2012.

² Estudante de Graduação do 9º semestre do Curso de Jornalismo da UFPE; bolsista do PIBIC/Fundação Joaquim Nabuco durante o período de agosto de 2010 a julho de 2011. E-mail: rachelqn1211@hotmail.com

³ Doutor em Sociologia (UFPE), Mestre em Comunicação e Cultura (UFRJ) e orientador do PIBIC/Fundação Joaquim Nabuco, orientador da autora durante o período de agosto de 2010 a julho de 2011. E-mail: augusto.amorim@uol.com.br.



no processo de estabelecimento da ordem social, participando mais ativamente para satisfazer as suas próprias demandas.

A internet tem se provado como um canal democrático e efetivo para abarcar as demandas populacionais. Quanto mais as páginas virtuais de instituições públicas apresentem ferramentas de fácil utilização e tenham visibilidade perante a população, melhor fazem o papel de mediadoras diretas.

A interação direta considera-se a partir das seguintes categorias: as ferramentas dispostas *online* para que a população obtenha autonomia nas suas demandas; as tentativas de educação da população; a relação da população com os *sites* das instituições; a inserção das instituições nas redes sociais.

Os *sites* institucionais abordados nesse artigo possuem ferramentas que oferecem maior interação direta com o público, são eles: Ministério Público de Pernambuco, Defensoria Pública Estadual, Corpo de Bombeiros Militar, Tribunal de Justiça, Polícia Militar, e a Delegacia Online, serviço conjugado da Polícia Civil e Secretaria de Defesa Social. Entretanto, essas são apenas parte das páginas institucionais consideradas. Para a pesquisa, foram também analisados os *sites* das seguintes instituições: Polícia Científica, Fundação de Atendimento Socioeducativo (Funase) Secretaria de Ressocialização de Pernambuco (Seres) e o *site* do programa “Pacto Pela Vida”, conjunto de páginas pouco relevantes para o que é priorizado nesta pesquisa: a interação direta com o usuário.

As ferramentas de comunicação e a sociedade

A importância da implantação e utilização correta das ferramentas de comunicação vem crescendo por conta do aumento da velocidade e do número de conexões a que a sociedade vem sendo exposta. A interação governo-população tem a possibilidade de se estreitar utilizando-se do novo paradigma comunicacional, e é indispensável que órgãos tão importantes quanto os que compõem os sistemas de Defesa Social estejam bem inseridos nesse processo. Estudar o desempenho das atuais ferramentas de comunicação, seus métodos e seus resultados é primordial para que se desenvolva conhecimento acerca do que é oferecido para a sociedade, e disto, o que de fato está sendo aproveitado.

Pode-se ressaltar a importância do poder do fluxo da informação dentro da sociedade, defendida pelo sociólogo espanhol Manuel Castells, “o poder dos fluxos é mais importante que os fluxos do poder” (1999, p. 565). Através da informação bem



organizada, o ato de traçar estratégias para estabelecer a ordem social é facilitado, já que os indivíduos atingidos tornam-se efetivamente participantes do processo que pretende zelar por eles. Com maior disponibilidade e melhor organização informacional, os indivíduos podem ter acesso a meios que têm como fim o bem-estar social. Assim, esses agentes poderão participar ativamente, ao contribuir para mover, fiscalizar e estimular o aparato governamental que rege as políticas públicas.

A inserção popular na discussão pública virtual

As formas de comunicação humana sofrem constantes evoluções, mas, durante os últimos anos, houve uma revolução comunicacional baseada nas novas tecnologias. Aos poucos, as novas formas de comunicação penetram na sociedade, que as adota como ferramentas produtivas, na esfera econômica, pessoal e/ou social.

A comunicação nem sempre é pensada como uma prioridade, ou, se é, no Brasil, é comumente concebida como comunicação do governo vigente, e não como política de gestão. Ricardo Mello (2004) afirma que a população da cidade de Camaragibe, situada na Região Metropolitana do Recife, ganhou muito ao ser inserida em um modelo de comunicação participativo. O autor discorre até mesmo sobre melhoras de autoestima popular, porque o povo conseguiu se enxergar dentro da mídia local. É a população quem pode dar o *feedback* das políticas implantadas e sugerir melhores vias para a utilização do dinheiro público, mas para tanto precisa de espaço e estímulo para que possa discutir tais questões. Foi o que ocorreu na cidade de Camaragibe. O processo, descrito no livro de Mello, é um exemplo de como, mediante uma mudança comunicacional, toda cidade é beneficiada.

É exatamente esse o desafio das novas tecnologias: formar uma *ágora*⁴ virtual profícua para que a população consulte, sugira, obtenha respostas e sinta-se livre para perguntar, além de encontrar local para educação autônoma.

Educação para autonomia

A questão da democratização do espaço virtual é uma barreira a ser transposta, seja por motivos financeiros, seja por razões educacionais. Sem ela, quem dominasse o espaço virtual, deteria o seu conteúdo. Então, teríamos uma desigualdade social dentro da esfera virtual. A educação é o primeiro passo para a efetiva entrada da população na

⁴ *Praça pública das antigas cidades gregas.* (Definição retirada do Mini Dicionário Aurélio, 6ª Ed. rev.)



esfera virtual. O filósofo da informação Pierre Lévy discute a internet como um local para a formação do conhecimento. Segundo ele, a base para o aprendizado reside na alfabetização:

Uma vez que as pessoas saibam ler e escrever, depois, cada vez mais, acharão pessoas para orientá-las, ensiná-las e, provavelmente, serão, cada vez mais, empenhadas em processos de aprendizado coletivo ou cooperativo, em que a socialização e o aprendizado serão intrinsecamente ligados. (2005. p. 191)

Para Lévy, “há uma relação profunda entre o progresso das formas de comunicação e o progresso da democracia, o progresso da emancipação do ser humano”⁵. É essencial, portanto, saber comunicar-se e poder fazê-lo de modo eficaz. A idéia da educação para um melhor uso da internet também é citada por Manuel Castells. Em entrevista concedida ao jornal espanhol *El País*, em 2008⁶, o teórico correlaciona essa idéia: “Na realidade, a internet amplifica a mais antiga desigualdade social da história, que é o nível de educação.” Nessa mesma entrevista, Castells afirma que, por meio de estudos, descobriu-se que quão mais autônomo for um indivíduo, mais irá utilizar a internet, reforçando a sua independência.

A educação nas páginas estudadas

Os instrumentos de educação nos *sites* propõem a melhoria na qualidade da relação instituição-população. A tentativa de educação sobre os papéis de cada órgão é essencial para que a população saiba a quem se dirige e o por quê. Embora a educação parta do esforço de cada indivíduo, saber dispor as informações de maneira atrativa para a população é essencial. Todas as ferramentas educativas dos órgãos têm como foco o cotidiano do cidadão. É no dia a dia que surgem questões que devem ser resolvidas com o apoio de profissionais especializados.

O cuidado na linguagem acessível é um dos pontos cruciais para a efetividade da ferramenta. Como exemplo, pode-se citar o *site* da Defensoria Pública de Pernambuco, que apresenta em sua página sessões que informam a população com o intuito de orientar quem não tem conhecimento dos direitos do cidadão. Questões como brigas de vizinhos, aluguel e paternidade, entre outros problemas que atingem o cotidiano da

⁵ Idem, *Ibidem*, p. 191

⁶ Disponível em http://www.elpais.com/articulo/reportajes/poder/tiene/miedo/Internet/elpepusocdmg/20080106elpdmgprep_5/Tes. Consulta realizada em 30/12/2010, às 22:25h



maioria da população, são explicadas na sessão “Conheça Seus Direitos”. A linguagem é suficientemente compreensível para a população, sem o uso exacerbado de termos jurídicos.

Também é possível enxergar sessões desse tipo no *site* da Polícia Civil. A sessão “Dicas de Segurança” é subdividida em conselhos de segurança em várias situações cotidianas, inclusive segurança na Internet. Segundo o responsável pelo *site*, delegado Eronides Alves, essas dicas são fruto de uma pesquisa sobre o que havia em outros *sites* da Polícia Civil no Brasil e no exterior que não havia no *site* da Polícia Civil pernambucana. Segundo Eronides, essa é uma maneira de fazer com que a população possa perceber uma possível prática de crime, podendo ser evitada mediante ações simples.

A página do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) oferece páginas de campanhas realizadas pelo próprio órgão. Nelas, é possível baixar materiais como cartilhas, jogos educativos, estatutos. O material também é oferecido pelo Ministério Público a quem o requisitar, para que o próprio indivíduo possa ser um agente educativo.

A autonomia para a população através das ferramentas

Em uma sociedade interconectada, as tecnologias vêm para auxiliar os processos de interação pré-existentes. Castells, em “A Sociedade em Rede” (2005), define a importância do povo como um agente na mudança estrutural para uma sociedade baseada em intercâmbio massivo e constante de informação. Para que essa sociedade em rede tenha poder, é necessário que os indivíduos sejam participativos. Oferecer ao público ferramentas acessíveis e disseminar o seu uso por meio de campanhas publicitárias possibilita a autonomia popular no processo de resolução de parte da sua demanda.

O MPPE oferece a “Denúncia *Online*” em sua página. Lá, é possível fazer uma denúncia oficial sem precisar fazer um protocolo presencial no órgão. Para fazer a queixa, é preciso apenas estar munido das informações necessárias (falta de informações inviabilizam de 10 a 20% das queixas). O demandante tem a possibilidade de acompanhar o destino de sua queixa, através do número do ofício da denúncia e do telefone do órgão responsável, ambos fornecidos pelo MPPE. Ao final, o demandante é convidado a ir ao Ministério Público saber sobre o processamento de sua denúncia, tenha sido ela arquivada ou solucionada.



Ainda confundem-se muito os papéis do MPPE, que trata de causas coletivas, com os papéis das causas individuais, tratadas também, gratuitamente, pela Defensoria Pública. Segundo o responsável pelas denúncias do MPPE, Arthur Gusmão, todas as queixas são levadas em consideração. Mesmo que uma queixa não seja da competência do MPPE, ela é arquivada e o parecer de arquivamento é encaminhado para o denunciante.

Mesmo com todas essas dificuldades, a maioria das denúncias feitas ao MPPE parte do *site*. Gusmão afirma que desde que a ferramenta foi implementada, em 2003, o MPPE já recebeu mais de 40 mil denúncias. Porém, o sistema de denúncia *online* do órgão não tem destaque na *homepage* do *site* da instituição. A ferramenta, se bem publicizada, disseminada a sua existência e a sua finalidade, poderia aumentar ainda mais o número de denúncias feitas ao MPPE.

Já o *site* do Tribunal de Justiça de Pernambuco dispõe de uma ferramenta denominada Pré-Queixa, para as centrais ou câmaras de conciliação. Visando agilizar a prestação do serviço, oferece formulário que deve ser preenchido *online*. Porém, é necessário enviar uma série de documentos para as centrais ou câmaras de conciliação, para ratificar o procedimento *online*.

O sistema de denúncias integrado da Polícia Civil e da Secretaria de Defesa Social de Pernambuco, a “Delegacia Pela Internet”, teve um crescimento considerável desde a sua criação, em novembro de 2003. No ano de sua criação, foram atendidas apenas 635 demandas, e no total do ano posterior, mesmo com a publicização da ferramenta, o número de denúncias foi de 4.972. No ano de 2010, 78.219 denúncias foram efetivadas.

A “Delegacia Pela Internet” oferece a possibilidade de denúncia de crimes de menor potencial ofensivo sem a necessidade de presença em delegacia física. Policiais civis trabalham em regime de plantão para atender às demandas, e o sistema preocupa-se com as falsas denúncias, ao rastrear o número de I.P., a “identidade” do computador. Ao fazê-lo, avisa ao usuário de que o I.P. é sabido, e que denúncia falsa é crime, o que diminui consideravelmente o nível de falsas denúncias que sobrecarregassem quem trabalha para atender às denúncias. O sistema ainda passou a atender, recentemente às queixas de pessoa jurídica, o que é pioneiro em uma delegacia *online* no Nordeste.

A comodidade trazida pela delegacia *online* não veio apenas para quem faz a queixa, mas auxilia a desafogar as delegacias físicas. Elas ainda se encarregam da investigação dos crimes de menor potencial ofensivo, denunciados na delegacia *online*.



No entanto, o tempo de prestação da queixa pode agora não ocupar os policiais. Tanto é que computadores foram instalados em algumas delegacias, para que o próprio denunciante faça o seu boletim de ocorrência. A página é bem explicativa, munida de todo tipo de informações, e ainda é oferecido ao internauta um número de telefone para tirar as eventuais dúvidas que surjam.

Embora pouco extensa, a página provisória do *site* do Corpo de Bombeiros de Pernambuco é totalmente voltada para o público. Ali, pode-se encontrar não apenas os telefones de contato da corporação, mas também uma ferramenta de consulta às taxas de bombeiros. Segundo o responsável pelo *site* do Corpo de Bombeiros, major Maciel⁷, antes da implementação das ferramentas de serviço relativos à taxa de bombeiros no *site*, a corporação atendia a cerca de 120 pessoas por dia. Atualmente, essa demanda caiu pela metade, o que é muito positivo, já que a autonomia do público cresce e a resolução presencial das demandas cai.

As redes sociais como ferramentas de interação

Utilizadas durante muito tempo como ferramentas de comunicação pessoal, as redes sociais têm sido percebidas diferentemente na atualidade. Por serem amplamente acessadas pelos usuários, viraram uma plataforma comunicacional muito visada pela publicidade, por causas sociais e tudo o que mereça visibilidade na *web*. Sabendo disso, pouco a pouco as instituições têm se inserido nas redes sociais mais usadas atualmente por quem compõe a esfera do debate social. *Facebook* e *Twitter* foram citados na pesquisa por quem é responsável pela manutenção do sistema comunicacional das instituições, sendo o *Twitter* o mais efetivamente utilizado. O *Facebook* ainda estava em fase de estudo de implementação.

Os *Twitters* são, na maioria dos casos, catalisadores de comunicação para as assessorias de imprensa. Servem como uma checagem rápida das notícias dos *sites*, ao se colocar apenas a manchete e um *link* para a notícia completa, como é comum em revistas e jornais, quanto para aumentar a interação direta com outras fontes de comunicação.

A chefe da assessoria de comunicação do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), Rosa Miranda, afirma que:

⁷ Entrevista concedida em 03 de dezembro de 2010.



Depois da cobertura *online* via *Twitter* dos casos Kombeiros de Ipojuca e Maristela Just, e da publicação do endereço do *Twitter* na nossa coluna semanal (três jornais impresso - Folha de PE, JC e DP), nossos seguidores subiram de 150 para 650 no período de 5 meses.⁸

A mesma fonte afirma que também que é através do *microblog* que são acompanhadas audiências criminais, já que a imprensa não pode utilizar computador, celular ou gravador. A importância da nova ferramenta aumenta com o seu bom uso. A adaptação às necessidades de cada instituição, com criatividade e conhecimento para saber como utilizá-las é fundamental: a responsável por essa rede social no TJPE afirma que não se entra em polêmica via *microblog*, preferindo-se a comunicação com a assessoria de comunicação via e-mail ou telefone.

O *Twitter* do Ministério Público segue as mesmas linhas do *microblog* do TJPE, ao divulgar a notícia em “tempo real”, e de fazer chamadas para que o leitor acesse as notícias completas. Por vezes, o MPPE demonstra a sua interligação com o sistema de justiça ao postar em seu *Twitter* informações dadas pelo *microblog* do TJPE (ver anexo 01). Mais um reflexo da importância da conectividade entre os órgãos, não apenas na esfera comunicacional.

A Polícia Civil pernambucana também possui um *Twitter*, e, segundo o gerenciador da ferramenta, o delegado Carlos Ferreira, o imediatismo da mensagem repassada para a imprensa é a maior benesse dessa rede social. Para ele, a quantidade de pessoas que tem acesso à informação depois que ela é postada no *Twitter* é o mais importante, já que isso gera interesse na imprensa, e, por consequência, compartilhamento de informação. A Polícia Civil não tem recebido demandas da população pela ferramenta, ao contrário da Polícia Militar, que se comunica com a população utilizando o *microblog* como ferramenta direta. Demandas são levadas e respondidas publicamente no *Twitter*, que já está servindo como canal de denúncias diretas, encaminhadas para os batalhões responsáveis. As respostas da PM são, por vezes, postadas nos *microblogs* dos denunciadores, o que reforça a responsabilidade da resolução dos problemas (ver anexo 02).

Considerações finais

O desconhecimento da população sobre o local de ação de cada órgão reflete-se no tipo de questionamentos recebidos tanto no *site* quanto nos órgãos. O “Fale

⁸ PEIXOTO, João Guilherme. *Resposta Chefe sobre Twitter* [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <rachelqn1211@hotmail.com> em 27 jan. 2011.



Conosco” da Defensoria Pública, segundo a responsável, Cíntia Ramos, ainda responde perguntas extremamente básicas, como “Eu preciso de um advogado de graça, eu não tenho condições de pagar. O que eu faço?”. Segundo a assessora, a população não deve observar outras partes do *site* que pretendem educar o público, como o “Conheça Seus Direitos”. Mesmo quando o público chega à Defensoria Pública, não sabe exatamente do que se trata. Ela afirma que “é uma queixa recorrente dos defensores. A pessoa chega lá, se consulta com o defensor, explica todo o problema e depois pergunta quando é que vai falar com o advogado”.

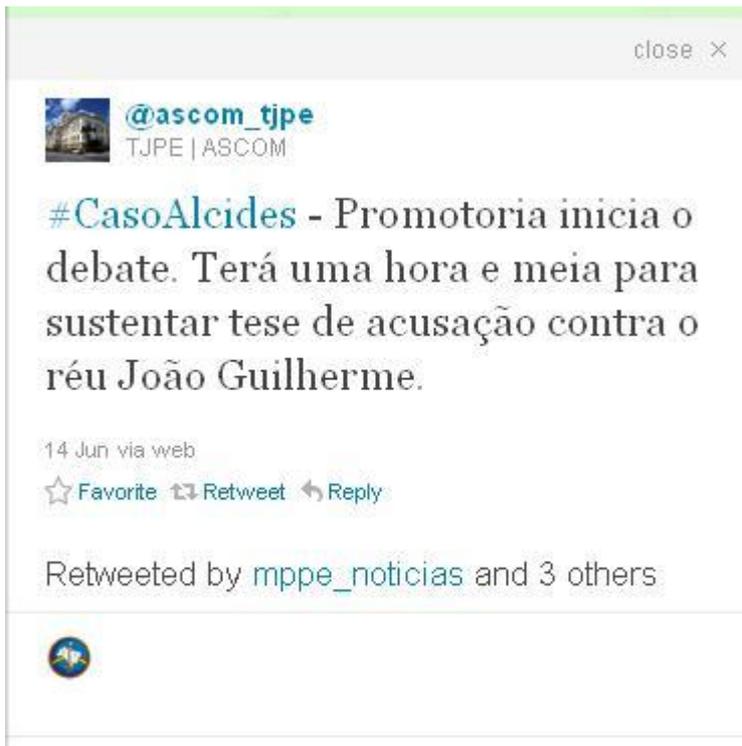
Segundo a responsável pelo *site* do Ministério Público de Pernambuco, a jornalista Renata Beltrão, depois de veiculação das campanhas do órgão, a assessoria de imprensa tem aumento na demanda de folhetos, cartilhas e informações sobre o que foi veiculado na mídia. A quantidade de informação aumenta na proporção em que cresce a demanda por ela.

Essa falta de educação da população pode residir também na falta de publicização dos órgãos. Ainda pior é a situação quando o público atendido pelas instituições pertence às camadas pobres da população. A carência de informação dos direitos não deve ser suprida apenas de forma ativa pelo indivíduo nos *sites*. É importante levar conhecimento sobre os órgãos para a população através de campanhas educativas eficientes. Isso deve ser levado em consideração. São aspectos que devem vir coordenados, porque são complementares para que a população possa contribuir para o aumento da resolução de suas demandas, por ter nos órgãos canais para demandar.

As páginas não contempladas nesse artigo oferecem pouca ou nenhuma interação com o público e algumas estiveram fora do ar durante parte do período da pesquisa, o que ilustra a falta de cuidado com a comunicação pública mediada por computador. Os órgãos devem ter a consciência de que por intermédio da oferta de meios para atender às demandas, será possível aumentar a resposta para a população. Para tanto, outros investimentos que dêem continuidade à interação das instituições com a população serão necessários. A melhoria da comunicação interinstitucional e das instituições com o seu público agiliza e aumenta a qualidade da execução dos processos que estão extremamente interligados no âmbito da defesa social.



Anexo 01





Anexo 02

close X

 **diogoluizfranco** Diogo Franco
@pmpernambuco se liguem na parada de ônibus da rua do Sol ao lado da ponte de ferro. A hora do rapa é 21h.
27 May

in reply to ↑

 **@PMPernambuco**
PMPE

@diogoluizfranco Sua solicitação será encaminhada ao Comando do 16º Batalhão para reforço das rondas ostensivas.

30 May via web

☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Retweeted by **diogoluizfranco**





1. Referências bibliográficas

CASTELLS, M. *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. A Sociedade em Rede*. Vol. 1. 6ª. ed. São Paulo: Paz e Terra 1999.

CASTELLS, M. *El poder tiene medo de Internet*: 06/01/2008 Espanha: El País. Entrevista concedida a Milagros Pérez Oliva.

FOUCAULT, M. *Disciplina: O panoptismo*. In: FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. 37. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009. Cap. III, p. 186-214.

HONNETH, A. *Escola de Frankfurt: A Nova Geração*. Folha de São Paulo Mais! São Paulo, 22 de julho de 2001 Os Herdeiros de Adorno. p. 3 - 7.

LÉVY, P. In: MARKUN, P. (Org.). *O melhor do Roda Viva: o mais antigo e respeitado programa de entrevistas da TV: internacional*. São Paulo: Conex, 2005. p. 189-202.

MELLO, R. *Comunicação de interesse público - a escuta popular na comunicação pública: construindo uma nova política*. Recife: Massangana, 2004.

MORAES, D. *O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

POLISTCHUK, I; TRINTA, A. R. *Teorias da comunicação: o pensamento e a prática da comunicação social*. Rio de Janeiro: Campus, 2003

2. Entrevistas realizadas

RAMOS, C. Depoimento [outubro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

MOTA, K. Depoimento Recife, [novembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

ALVES, E. Depoimento Recife, [novembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

BELTRÃO, R. Depoimento Recife, [novembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

MACIEL, M. Depoimento Recife, [dezembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3



SOUZA, I. Depoimento Recife, [dezembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

GUSMÃO, A. Depoimento Recife, [dezembro de 2010]. Entrevistadora: Rachel Queiroz Nogueira. Recife – PE. Gravação em MP3

3. . E-mail

PEIXOTO, J. G. Resposta Chefe sobre Twitter [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <rachelqn1211@hotmail.com> em 27 jan. 2011.

4. Sites analisados

Corpo de Bombeiros Militar. Disponível em < <http://ww2.sds.pe.gov.br/cbmpe> > Acessos em agosto de 2010

Defensoria Pública Estadual. Disponível em < <http://www.defensoria.pe.gov.br> > Acessos em agosto de 2010

Fundação de Atendimento Socioeducativo. Disponível em <<http://www.funase.pe.gov.br>> Acessos em janeiro de 2011

Ministério Público de Pernambuco. Disponível em < <http://www.mp.pe.gov.br> > Acessos em setembro de 2010

Pacto Pela Vida. Disponível em < <http://www.pactopelavida.pe.gov.br> > Acessos em janeiro de 2011.

Polícia Científica. Disponível em < http://www.sds.pe.gov.br/dipoc_home.html > Acessos em agosto de 2010

Polícia Civil de Pernambuco. Disponível em < <http://www.policiacivil.pe.gov.br> > Acessos em agosto de 2010

Polícia Militar de Pernambuco. Disponível em < <http://www.pm.pe.gov.br>> Acessos em agosto de 2010

Secretaria de Defesa Social. Disponível em < <http://www.sds.pe.gov.br> > Acessos em Agosto de 2010

Secretaria de Ressocialização de Pernambuco. Disponível em <<http://www.seres.pe.gov.br> > Acessos em setembro de 2010



Tribunal de Justiça de Pernambuco. Disponível em < <http://www.tjpe.jus.br> > Acessos em setembro de 2010

5. *Twitters*

Twitter da Polícia Militar de Pernambuco. Disponível em < <http://twitter.com/PMPerambuco> > Acessos em Junho de 2011.

Twitter do Ministério Público de Pernambuco. Disponível em < http://twitter.com/mppe_noticias > Acessos em Junho de 2011.

Twitter do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Disponível em < http://twitter.com/ascom_tjpe > Acessos em Junho de 2011.