

# O uso informal de tecnologias de comunicação e informação por agentes de segurança pública.<sup>1</sup>

Karina de Paula<sup>2</sup>  
(PPGA/UFF)

## RESUMO

As interações sociais tem ganhado novos contornos após a expansão das tecnologias de comunicação e informação (TICs). O processo de globalização da internet e as inovações no setor de telecomunicações culminaram na disseminação de aparelhos telefônicos com mobilidade e, recentemente, inteligentes. Enquanto instrumento de gestão governamental, as TIC's têm sido amplamente utilizadas por agentes públicos, sobretudo na área de segurança. Através da observação do uso de um aplicativo para trocas de mensagens instantâneas, mobilizados para diferentes finalidades, entre elas a organização de rotinas de trabalho, agora constituídas, também, no ambiente *online*. Em grupos ou interações particularizadas transforma um aplicativo de troca de mensagens instantânea em instrumento informal de trabalho de agentes de segurança.

**Palavras-chave:** Segurança Pública; Informalidade; Tecnologia da Comunicação e Informação; Controle; Vigilância.

## INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) foram determinantes para a mudança social ocorrida a partir do século XX. Atribuindo importantes contornos à sociedade e a forma de se comunicar e de interagir.

Nos anos 1990, a construção de uma linguagem para computadores articulada em rede de escala global deu origem a Internet e, com ela, o rompimento do monopólio sobre a produção e difusão de conteúdos. As redes não são um conceito novo nos estudos sobre a sociedade e desempenham um papel estruturante para as interações entre os seres humanos e suas relações interativas.

---

<sup>1</sup> ENADIR 2019. Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho 15 Pesquisas em fronteiras difusas e contextos de (i)legalidades.

<sup>2</sup> Pesquisadora vinculada ao Laboratório de Estudos em Cidadania e Segurança Pública (LAESP) e ao Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Sujeitos, Sociedade e Estado (NEPSSE) do Instituto de Estudos em Administração de Conflitos - InEAC/UFF. Bolsista CNPQ/Capes.

“As redes não são mais do que estruturas que viabilizam a interação entre os seres humanos e, desse modo, a construção de significados (Blumer, 1969). Através da comunicação, elas conduzem ao surgimento de comunidades e, desse modo, potenciam novas oportunidades de comunicação. As comunidades conduzem ao estabelecimento de valores nos quais se legitimam as redes inter-subjectivas onde os seres humanos se inserem. Estas redes, como diz Lídia Silva (1999), enquanto teias de comunicação e de comunidades, ou seja, enquanto redes de partilha, participação, associação e formação de identidades, são, por um lado, produtos e, por outro, produtoras da humanidade. Assim, redes inter-subjectivas existem desde que existe humanidade mas «o fenómeno que se afirma como específico dos finais do século XX é o facto de as redes terem vindo a sofrer um processo de dilatação e complexificação progressiva, que culmina na globalização [como resultado da convergência] das tecnologias da informática e das telecomunicações» (p. 54).” (PONTES, 2000 p.67)

Esse processo reconfigurou também as percepções sobre as noções de espaço e tempo, flexibilizando as relações estruturais e estruturantes do trabalho moderno galgado no modelo industrial de produção em massa, métodos repetitivos e postos fixos de trabalho (NEGROPONTE et al., 1995, pp.157-158). Sua disseminação culminou no surgimento de novas atividades econômicas, que, aliada ao crescimento de serviços e produtos desenvolvidos a partir da informática e das telecomunicações, convergiu para o surgimento de uma nova economia digital, que vem sendo inserida em nossa vida cotidiana, originando transformações, também, em numerosas profissões e atividades profissionais. (PONTE, 2000)

Ao observar a interação entre homem e máquina no cotidiano do profissional, sobretudo no serviço público, podemos observar impactos positivos como a concepção de meios pelos quais é possível difundir informações, ampliando a transparência, a participação social e a governança, dando maior celeridade ao envio e recebimento de documentos, entre outras atividades que demandam a adaptação dos saberes práticos profissionais, estando as TICs no centro do processo de implementação de novos equipamentos (*hardware*) e programas (*software*).

O processo de implementação dessas tecnologias também apresenta aspectos negativos, dentre os quais a falta de equipamentos - computadores e seus periféricos-, de capacitação dos profissionais para o uso destes e, também, a falta de planejamento orçamentário para a manutenção, física e virtual, desses equipamentos.

Além dos desafios de âmbito estrutural institucional, no âmbito da segurança pública, a prática profissional galgada no sigilo, na desconfiança e no controle centralizado resultam na particularização das informações obtidas pelos agentes que apresentam resistências para o

processo de implementação de digitalização e compartilhamento de informações em rede, sobretudo quando estes encontram-se associados a transmissão e circulação de informações para o desenvolvimento da cooperação entre diferentes setores que atuam na promoção de políticas de segurança. (MIRANDA *et al*, 2010; DAS NEVES *et al*, 2016).

As diversas transformações na infraestrutura de telecomunicações associada ao desenvolvimento de tecnologias da computação e informação atribuiu mobilidade (*mobile*) aos dispositivos comunicacionais que se tornaram capazes de enviar e receber dados quase que instantaneamente. Portáteis, multimídias e conectados à rede mundial de internet, os aparelhos celulares no século XXI passaram a congregiar múltiplas funções que antes estavam atribuídas individualmente a aparelhos específicos como câmeras fotográficas, aparelhos televisivos, FAX e telefone.

Em razão do crescimento do uso de *smartfones* os aparelhos móveis tornaram-se o meio primário de acesso à rede, estando o Brasil entre os países que mais fazem uso desses dispositivos para acessar a internet, possibilitando a realização de múltiplas atividades e o uso de diversos dispositivos.(BRANDÃO, 2015, p.64). Através do uso de softwares denominados aplicativo (*app*), os telefones inteligentes (*smartphones*) consistem na união de diferentes mídias, distribuídas nos mais variados tipos de aplicativos (*apps*).

A aquisição desses, ou incorporação de uma nova função ao celular, é realizada pelo usuário nas modalidades gratuita e paga e se dá por meio de lojas virtuais que são acessadas diretamente do aparelho, cabendo ao usuário escolher o software que se adapta melhor à sua necessidade e ao desenvolvedor fornecer o aplicativo que melhor atenda as necessidades do usuário.

A ascensão do uso privado e individual de equipamentos de comunicação acrescidos de elementos tecnológicos de mobilidade (*mobile*) e inteligência (*smart*) tem possibilitado emergir novas estratégias institucionais. Através da oferta de *apps*, institucionais ou não, setores privados e públicos têm investido na consolidação da cultura *smart*, incorporando a cada dia novas ferramentas digitais que reconfiguram as formas de interatividade entre instituições, agentes e população. Tais relações, quando observadas, apresentam que, apesar de desenvolvidas digitalmente, continuam produzidas e produtoras de interações em ambiente *offline*.

As reflexões apresentadas neste paper resultam de apreensões no processo de pesquisa realizado nas bases do Programa Centro Presente, onde busquei compreender as dinâmicas envoltas no cotidiano de seus agentes durante o processo de implementação dos serviços de segurança executados na região central da cidade do Rio de Janeiro através da articulação de

setores públicos e privados (PAULA,2019). A entrada ao campo onde as observações foram realizadas deu-se a partir da troca de mensagens entre a pesquisadora e seus interlocutores através do uso do mesmo *app*, objeto acionado para promover as reflexões sobre as informalidades envolvidas em seu uso.

O uso dessas tecnologias passam despercebidas pelo cotidiano, sobretudo o cidadão. Ninguém estranha ver outra pessoa mexendo no celular enquanto desempenha diferentes funções. Somente o processo de desnaturalização do uso dessa tecnologia através de sua exotização propiciou vislumbrar como através da mobilização do uso de um aplicativo de trocas de mensagem instantânea, produzimos dados e damos novos contornos às noções de privacidade, anonimato, controle e vigilância.

## TROCANDO MENSAGENS E ENTRANDO NO CAMPO: A PESQUISA ANTES DA PESQUISA

Em uma tarde encontrei um amigo que acabara de concluir a graduação em Segurança Pública. Entre desabafos sobre o processo de escrita da monografia ele se disponibilizou a me auxiliar no contato com a coordenação do programa de segurança que eu pretendia acompanhar. Policial Militar, atuava em um dos módulos das Operações Segurança Presente. Trocamos números de celulares.

Participando das reuniões do Conselho Comunitário de Segurança onde estavam presentes os coordenadores de bases localizadas no Centro e na Lapa, enviei uma mensagem via *app* à esse amigo com os nomes dos coordenadores presentes na reunião obtendo, no dia seguinte, uma mensagem acompanhada de um telefone de contato, informando que o coordenador aguardava meu contato para saber mais sobre a pesquisa.

Na semana seguinte, optando pelo uso do telefone por parecer mais adequado ao primeiro contato formal, liguei para o coordenador buscando agendar uma conversa onde eu pudesse expor os interesses da pesquisa. Na chamada de curta duração o mesmo solicitou que eu fizesse o envio de uma mensagem pelo *app* para que pudéssemos combinar o agendamento. Algumas mensagens trocadas e agendamos uma reunião na sede administrativa das Operações, localizada no prédio anexo ao Palácio das Laranjeiras<sup>3</sup>.

Correndo meus olhos para a visão panorâmica da grande sala a minha frente, com suas estações de trabalho organizadas atrás de divisórias de MDF e vidro, as equipes dos

---

<sup>3</sup> Casa oficial do Governador do Estado do Rio de Janeiro.

diferentes módulos das Operações se organizavam no espaço. Sem distinção física entre espaços de coordenação e demais membros da equipe. A parte superior das divisórias em vidro possibilita enxergar de um lado ao outro da sala os agentes em suas mesas, mesmo quando estavam sentados. Suas atividades profissionais consistiam na organização político-administrativa e de logística dos módulos dos programas, dentre eles o Programa Centro Presente.

Apresentando o espaço, o coordenador explicou que o diferencial das Operações começava ali, naquele gabinete. A criação de um espaço onde não há salas ou espaços físicos em separado ou delimitados foi pensada para não reforçar um sistema hierárquico das administrações públicas e da própria polícia militar. A “*gestão enxuta*” e a “*proximidade*” entre os membros da equipe, independente da função, imprimia para os agentes o que se esperava do programa nas ruas.

Após a apresentação da pesquisa ao coordenador, ele se colocou a me explicar as rotinas de trabalho no gabinete e em cada equipe responsável pela manutenção e funcionamento do programa e seus indicadores, ressaltando que o uso de telefones celulares contribuem para o desempenho das atividades cotidianas, sobretudo por facilitar o contato entre as equipes do gabinete e da base. Ao me apresentar à equipe de logística de seu módulo, colocou-me em contato com o agente com quem eu deveria me comunicar para que fosse informada às coordenações das bases possibilitando, assim, os primeiros contatos com o cotidiano dos agentes do programa.

Combinamos de nos comunicar através do *app* quando eu fosse dar início à pesquisa para que ele me apresentasse à coordenação da base. Na noite anterior à primeira ida à campo, encaminhei uma mensagem à ele notificando da ida no dia seguinte, e ele notificou os coordenadores da base. Prática essa que se repetiu ao longo da pesquisa.

No primeiro contato com os profissionais do programa, o subcoordenador me aguardava para apresentar o funcionamento da base, as atividades desenvolvidas pelos agentes e as histórias acionadas para confirmar o sucesso de atuação do programa no território. Na base atuam agentes fixos, civis e militares, organizados em *alas* com jornadas de trabalho divididas em escalas de um dia de trabalho e dois de folga. As assistentes sociais e os coordenadores possuem escalas próprias, o que os fazem interagir com diferentes *alas*, as *alas* por sua vez raramente interagem entre si durante o serviços. Há também os policiais militares *estímulo* que trocam até 90 horas de folgas para realizar atividades de patrulhamento e policiamento nas ruas de atuação do programa.

Essas mudanças de escala fizeram com que eu acompanhasse diferentes formas de desenvolver o trabalho administrativo, assim como ter maior ou menor relação com os agentes fixos, uma vez que encontrei algumas alas mais de uma vez de serviço, porém raras foram as vezes que encontrei mais de um policial estímulo. Por duas vezes os responsáveis pela base acionaram via *app* os agentes do gabinete para confirmar se eu poderia estar ali fazendo o que eu estava fazendo - interagindo e anotando.

Ao acompanhar o cotidiano dos agentes que atuavam nas bases pude observar como esse *app* é utilizado nas rotinas de trabalho a qual estão submetidos.

## O APP DE TROCA DE MENSAGENS E O COTIDIANO DOS AGENTES

Concebido pelo decreto estadual nº 5.702 de 30 de junho de 2016, o Programa Centro Presente foi implantado, por etapas, em quatro áreas da região central do Rio de Janeiro e visava atender a demanda “*por segurança*” nos locais onde a circulação de pessoas aumentaria vertiginosamente em decorrência dos Jogos Olímpicos de Verão. Estabelecido entre governo do estado, prefeitura e um parceiro investidor privado<sup>4</sup>, o convênio celebrado determinava o financiamento necessária para infra-estrutura e pagamento de agentes civis e policiais militares vinculados ao programa.

A estrutura de apoio durante a vigência do primeiro convênio consistia em vans adaptadas para funcionar como base-móvel. Equipadas com ar-condicionado, televisores para controle de vigilância e acesso remoto ao banco de informações da Polícia Civil, funcionava como espaço de suporte operativo em tempo real para as atividades de policiamento.

Durante a realização da pesquisa, o convênio havia recém passado pela sua terceira renovação, sofrendo diferentes alterações em sua infraestrutura, demandando dos agentes criativos rearranjos.

As bases eram compostas por uma tenda, uma van e carros, equipamento para patrulha (motos, bicicletas e câmeras-usada para registrar as abordagens), armamento letal (dos policiais militares) e colete de identificação e *cobertura* com as logomarcas e cores do módulo do programa.

---

<sup>4</sup> O primeiro convênio foi celebrado tendo como parceiro investidos a FECOMERCIO, Federação de Comércio do estado do Rio de Janeiro. Consiste em uma rede que representa os interesses de todas empresas comerciais do setor de serviços, bens e turismo. Seus atores são entidades da sociedade civil organizada, instituições do terceiro setor e sindicatos patronais. C.f.: < <http://www.fecomercio-rj.org.br>>. Atualmente o parceiro investidor é o SESC.

Dentre as criativas iniciativas dos agentes encontra-se o uso do celular pessoal para suprir a função de estruturas que não estão dispostas nas bases, para dar praticidade ao trabalho desenvolvido no cotidiano do trabalho e como uma alternativa a situações onde o rádio é menos eficiente.

Apesar de não ter acesso aos grupos, durante o tempo que passei acompanhando o trabalho nas bases, era parte do cotidiano ver as reações dos agentes durante a transmissão e recepção de informações do *app*.

No trabalho administrativo-burocrático os celulares *smart* dinamizam a transmissão de informações e a interação em tempo real com gabinete, coordenação e agentes, sendo recorrente seu uso quando da necessidade de informar a base sobre algum acontecimento, como a ida ao banheiro de algum agente que se encontrava em patrulhamento, ou para o envio de fotos, documentos e informações da base, como listas de presença e relatórios de atendimentos, para a coordenação do programa, entre outros usos apontando para a multiplicidade de funções internas realizadas através do uso do aplicativo.

Há também o uso deste para a articulação da rede territorial, seja para acionar a base e o serviço de segurança ou para realizar troca de informações entre diferentes atores, grupos e organismos com atuação dentro deste território. Acionado para troca de mensagens em grupos ou individualmente, o *app* é tipicamente utilizado para acionar os agentes. Sendo narrado que é comum gerentes de banco façam uso desse canal de comunicação quando percebem uma atividade suspeita dentro das agências.

Um das características destacadas pelos agentes é essa relação de proximidade existente entre a base e os moradores, comerciantes e demais atores do território. O *app* apresenta-se como um dos dispositivos que possibilitam essa interação entre determinados atores sociais e agentes do programa, através da troca de mensagens realizada em grupos ou em conversas privadas culminando na reprodução de práticas e discursos que regulam as circularidades dentro do território.

Através dos diferentes usos do aplicativo é possível refletir sobre múltiplas formas de controle que são estabelecidas a partir da incorporação dessa tecnologia ao cotidiano dos profissionais. No âmbito das administrações públicas os procedimentos que antes necessitavam das pernas de seus agentes, hoje podem ser realizados através de um *app*, atribuindo novos saberes práticos ao cotidiano de seus profissionais.

## REFLEXÕES SOBRE FORMALIDADE/INFORMALIDADE NO USO DO APP DE TROCA DE MENSAGENS

A popularização dos *smartphones*<sup>5</sup> culminou na criação do hábito de transmitir e receber informações. Acionado para atender distintas finalidades no cotidiano entrelaçam a esfera pessoal, como ligações e mensagens de familiares e amigos e também para o atendimento de demandas do cotidiano do trabalho profissional. Não somente os celulares, mas o uso de um *app* para de troca de mensagens instantâneas tem tornado os *smartphones* ferramenta indissociável do processo de comunicação e interação na contemporaneidade e em escala global.

A incorporação de novas tecnologias em ambientes de trabalho esbarra em fatores de qualificação, financiamento, infraestrutura e, até mesmo, na disposição do agente para o compartilhamento de informações. Porém, a utilização do celular pessoal e as funcionalidades atribuídas ao equipamento através de aplicativos tem sido acionadas informalmente para atender demandas cotidianas de agentes públicos.

Diante da implementação de vias digitais de interação ainda há aqueles que fazem saudosos discursos em defesa do sistema burocrático cartorial onde os documentos impressos nos mais variados tipos de papel são transportados de setores em setores até o atendimento da demanda que o originou. Não que isso tenha mudado, porém a utilização de um aplicativo de mensagens instantâneas tem atribuído novos saberes práticos ao cotidiano dos profissionais do setor público, sobretudo àqueles envolvidos na implementação de serviços de segurança.

Comumente, em reuniões com a população, os representantes das instituições de segurança pública divulgam números de celulares, pessoais e/ou associados ao setor institucional que representam como o batalhão, a companhia destacada, a UPP, a UOP, a inspetoria da Guarda Civil Municipal, como canal de maior celeridade ao atendimento de demandas.

As mensagens trocadas consistem nas mais variadas informações sobre pessoas e acontecimentos no território onde atuam esses órgãos de segurança pública, essas podem ser compartilhadas entre outros grupos e para outras pessoas de dentro ou de fora do seu espaço de atuação.

A adoção do uso de aparelhos de cunho pessoal para a coleta, armazenamento e difusão de dados e informações, é justificado como ferramenta que atribui celeridade, eficácia

---

<sup>5</sup> Segundo pesquisa realizada em 2018 pela FGV, à época, no Brasil havia cerca de 220 milhões de dispositivos *smarthphone* conectados à internet no país. Mais de um por habitante.

e eficiência no serviço prestado, porém seu caráter informal relacionado à liminaridade entre público e privado apresenta-se quando compartilham a mesma tela e disputam a atenção dos agentes conteúdos de sua vida privada e de sua profissão pública.

Apesar de tornar mais ágil, quase instantânea, a comunicação entre os atores sociais do território conectados na rede deste aplicativo, seu uso segrega determinados segmentos como a população em situação de rua e as pessoas que circulam no território, ou, até mesmo, aquelas que não possuem participação ativa no bairro. Mesmo os grupos gerado nesse aplicativo possui um número limitado a 256 participantes, o que restringe ainda mais o acesso à esses espaços voltados à interação. Esse contato limitado à tipos de pessoas corroboram diretamente para a prestação de serviços embebidos nas moralidades de uma parcela específica da população, sobretudo aquelas que também são compartilhadas pelos agentes.

Através dos *smartphones* um indivíduo conectado à outros indivíduos fazendo uso desse equipamento multimídia pode coletar imagens e vídeos passíveis de serem usados como instrumentos de vigilância e controle, sobretudo dentro de áreas territorializadas. A naturalização do uso dessas tecnologias atribui novos contornos a noção de privacidade, sobretudo ao que tange os possíveis usos para qual os dados transmitidos pela rede poderão ser utilizados.

As interações realizadas em plataformas e ambientes virtuais produzem dados sobre seus usuários. Tais informações capturadas, são armazenados em bancos denominados *bigdata* e hoje encontram-se no cerne do mercado das informações, sobretudo por possibilitar a construção preditiva de conteúdos personalizados que serão consumidos e apreendidos pelos indivíduos através de publicidades, notícias e demais conteúdos.

A inexistência de legislações e normas que regulamentam o uso desse aplicativo, sendo este encontrado a partir do estudo do etnográfico, suscitam reflexão acerca de como os dados coletados são armazenados e para quais fins serão utilizados, além de como podem contribuir para reforçar práticas de criminalização, incriminação e sujeição criminal seja pela difusão de mensagens e conteúdo multimídia, ou através da captura desses dados por segmentos privados.

Em relação ao Centro Presente, nota-se que a utilização de equipamentos de uso pessoal requalificados e inseridos no cotidiano profissional enquanto ferramenta de trabalho dos agentes, viabiliza diferentes formas de controle e vigilância organizados através de grupos para troca de mensagens na plataforma móvel.

O controle interno exercido entre os agentes relaciona-se diretamente a sua atuação profissional na esfera burocracia-administrativa. O uso do grupo e das mensagens particulares

para fins de avisar quando haverá uma saída para atender necessidades fisiológicas ou para notificar uma possível falta, transforma tal plataforma virtual em uma extensão do espaço de trabalho.

Assim como a construção de grupos e interações particularizadas apresentam-se como constitutivas de redes de controle sobre as circularidades dentro do território, onde a conexão entre os agentes da base e os moradores, lojistas, trabalhadores e agentes de vigilância privada acarreta num maior controle externo, realizado não somente no horário de funcionamento do Programa, mas quando os celulares de receptor e remetente encontram-se conectados para receber as informações.

Esse duplo controle que transforma um aplicativo de troca de mensagens instantânea em instrumento informal aponta para o desenvolvimento de uma governança galgada na introdução de novos dispositivos e tecnologias de poder e controle da população em determinados territórios, seja para localizar desaparecidos, seja para controlar corpos, reprimir comportamentos ou garantir a eficácia da penalização de desviantes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, Eduardo Rangel. Rotinas de uso de computadores, smartphones e/ou tablets para acessar formatos de conteúdos relacionados à TV sob o ponto de vista do design centrado no usuário. Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2015

CARDOSO, Bruno. Segurança Pública e os Megaeventos no Brasil. Fundação Heinrich Böll Brasil, Junho de 2016. E-paper, Rio de Janeiro, p. 1-14

DAS NEVES, Alex Jorge et al. (Ed.). Segurança pública nas fronteiras: Sumário executivo: Estratégia Nacional de Segurança Pública nas Fronteiras (ENAFRON). Ministério da Justiça e Cidadania, Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2016.

FGV. 29ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, 2018. Disponível em: <<https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/pesti2018gvciappt.pdf>>.

FOUCAULT, Michel. Segurança, Território, População. (Curso no Collège de France 1977-1978). 1ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

GANEM MISSE, Daniel; OS PROGRAMAS DE GESTÃO SOCIAL EM TERRITÓRIOS PACIFICADOS. 2013. Disponível em: [http://periodicos.uff.br/confluencias\\_teste/article/download/20199/11870](http://periodicos.uff.br/confluencias_teste/article/download/20199/11870).

HUGGINS, Martha Knisely. Violência urbana e privatização do policiamento no Brasil: uma mistura invisível. Caderno CRH, v. 23, n. 60, p. 541-558, 2010.

LYON, D. (2001) Facing the future: seeking ethics for everyday surveillance. *Ethics and Information Technology*, 3(3), 171-180

MIRANDA, Ana Paula Mendes de et al. A reinvenção da "cartorialização": análise do trabalho policial em registros de ocorrência e inquéritos policiais em "delegacias legais" referentes a homicídios dolosos na cidade do Rio de Janeiro. *Segurança, Justiça e Cidadania: Pesquisas Aplicadas em Segurança Pública*. Brasília, Ministério da Justiça, 2010.

NEGROPONTE, Nicholas; ZELLMEISTER, Gabriel; PETIT, Cuca. *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

PAULA, Karina de; PROGRAMA CENTRO PRESENTE : Um olhar sobre as intersecções entre público e privado em serviços de segurança no centro da cidade do Rio de Janeiro. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2019.

PIRES, Lenin. Arreglar não é pedir arrego: uma etnografia de processos de administração institucional de conflitos no âmbito da venda ambulante em Buenos Aires e Rio de Janeiro. 2010.

\_\_\_\_\_. Transportes públicos, cidadania e política: Grandes eventos e 'globalização' no Rio de Janeiro. *Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, p. 11-28.

PONTE, João Pedro da. Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores: que desafios?. *Revista Iberoamericana de educación*, p. 63-90, 2000.