



ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA  
COORDENADORIA ACADÊMICA  
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

MANOEL JUNIO MARQUES **CARNEIRO**, Ten Cel Av

**O Monitoramento de Mídias Sociais em Apoio às Ações de Comunicação Social na  
Força Aérea Brasileira**

Rio de Janeiro

2023

ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA  
COORDENADORIA ACADÊMICA  
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

MANOEL JUNIO MARQUES **CARNEIRO**, Ten Cel Av

**O Monitoramento de Mídias Sociais em Apoio às Ações de Comunicação Social na  
Força Aérea Brasileira**

Trabalho de conclusão de curso apresentado,  
como requisito parcial para aprovação, no  
Curso Avançado de Comando e Estado-Maior.  
Linha de Pesquisa: Operações Militares.  
Orientador: Luiz Felipe Almeida de Souza

Rio de Janeiro

2023

## RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar em que medida o monitoramento de mídias sociais contribuiu para as ações de comunicação social na FAB durante a tarefa de Apoio ao Estado, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil. O referencial teórico norteador deste artigo foi pautado em publicações científicas relevantes sobre o assunto, incluindo as obras de Rezende (2005), Monteiro e Azarite (2013), entre outras. Inicialmente, realizou-se uma pesquisa documental que identificou a inclusão do monitoramento nas atribuições do CECOMSAER durante as ações de Comunicação Social. Em seguida, foram coletados dados por meio de entrevistas estruturadas, constatando que, na percepção dos especialistas, o *software Talkwalker* contribuiu para a produtividade e a efetividade das análises das informações geradas nas plataformas digitais. Após a análise de um relatório sobre a repercussão da Operação no ambiente virtual, concluiu-se que as informações fornecidas pelo *Talkwalker* foram fundamentais para gerar conhecimento e manter a consciência situacional do gestor de Comunicação Social elevada. Por fim, ao aplicar o método hipotético-dedutivo, utilizando a “técnica de triangulação” na coleta de dados de Triviños (1987 apud PEREIRA; JASPER, 2002), estabeleceu-se uma conexão entre os resultados e concluiu-se que o monitoramento de mídias sociais, por meio da efetividade e da produtividade do *Talkwalker*, proporcionou o domínio da informação no ambiente digital durante a Operação Regresso à Pátria Amada Brasil, favorecendo à projeção e à preservação da imagem da Instituição, ao gerar *feedbacks* para determinadas ações de Comunicação Social, além de colocar-se disponível como ferramenta de assessoramento para a tomada de decisão.

**Palavras-chave:** comunicação social; mídias sociais; monitoramento; *Talkwalker*.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the extent to which social media monitoring contributed to Public Affairs actions in the Brazilian Air Force during the Support to the State task in the Regresso à Pátria Amada Brasil Operation. The theoretical framework guiding this article was based on relevant scientific publications about the subject, including the works of Rezende (2005), Monteiro and Azarite (2013), among others. Initially, a documentary research was conducted, which identified the inclusion of monitoring in the responsibilities of CECOMSAER in Public Affairs actions. Subsequently, data were collected through structured interviews, revealing that, according to the experts' perception, the Talkwalker software contributed to the productivity and effectiveness of the analysis of information generated on digital platforms. After analyzing a report on the operation's online impact, it was concluded that the information provided by Talkwalker was fundamental in generating knowledge and maintaining a heightened situational awareness for the social communication manager. Finally, the hypothetical-deductive method was applied, using Triviños (1987 apud PEREIRA; JASPER, 2002) data "triangulation technique," establishing a connection between the results and concluding that social media monitoring, through the effectiveness and productivity of Talkwalker, provided information dominance in the digital environment during the Regresso à Pátria Amada Brasil Operation. It favored the projection and preservation of the Institution's image by generating feedback for specific Public Affairs actions and made itself available as an advisory tool for decision-making.*

**Keywords:** *public affairs; social media; monitoring; Talkwalker.*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Produtos de coleta de dados em mídias sociais.....	13
Figura 2 – Dimensões dos conflitos de quinta geração. ....	14
Figura 3 – Tipos de <i>software</i> para monitoramento e mensuração de mídias sociais.....	16
Figura 4 – Página inicial do <i>software Talkwalker</i> . ....	16
Figura 5 – Cadeia de valor da FAB. ....	19
Figura 6 – Menções ao longo do tempo. ....	23
Figura 7 – Sentimento.....	24
Figura 8 – Dados demográficos.....	24
Figura 9 – Mapa de calor.....	25
Figura 10 – Engajamento ao longo do tempo.....	25
Figura 11 – <i>Ranking</i> de publicações com maiores engajamentos. ....	26
Figura 12 – <i>Ranking</i> de <i>influencers</i> .....	27
Figura 13 – Temas mais utilizados. ....	28
Esquema 1 – Domínio da informação nas plataformas digitais. ....	29
Esquema 2 – Triangulação na coleta de dados para interpretar os resultados da pesquisa. ....	30
Organograma 1 – Estrutura Organizacional do CECOMSAER.....	20

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados dos entrevistados .....	21
Tabela 2 – Percepção sobre a produtividade e a efetividade do <i>software Talkwalker</i> .....	22

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ApAE	Apoio às Ações de Estado
CECOMSAER	Centro de Comunicação Social da Aeronáutica
COMAER	Comando da Aeronáutica
COM SOC	Comunicação Social
COVID-19	Doença do Coronavírus
DCA	Diretriz do Comando da Aeronáutica
DCI	Divisão de Comunicação Integrada
ECEMAR	Escola de Comando e Estado-Maior da Aeronáutica
EVAM	Evacuação Aeromédica
EFD	Estado Final Desejado
FAB	Força Aérea Brasileira
Info Pub	Informações Públicas
OE	Objetivo específico
PCA	Plano do Comando da Aeronáutica
PEMAER	Plano Estratégico Militar da Aeronáutica
RICA	Regimento Interno do Comando da Aeronáutica
ROCA	Regulamento do Comando da Aeronáutica
RP	Relações Públicas
RpcN	Operação de Recuperação de Nacionais
SAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão
SDAI	Subdivisão de Assessoria de Imprensa
SDMS	Subdivisão de Mídias Sociais
SDPD	Subdivisão de Produção e Divulgação
SDPP	Subdivisão de Publicidade e Propaganda
SDRP	Subdivisão de Relações Públicas
SISCOMSAE	Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>O Domínio da Informação.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>A Efetividade e a Produtividade de um Sistema de Informação .....</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>A APRESENTAÇÃO DOS DADOS E A ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1</b>	<b>As Atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2</b>	<b>A Efetividade e a Produtividade do <i>Software Talkwalker</i>.....</b>	<b>21</b>
<b>4.3</b>	<b>O Monitoramento na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil .....</b>	<b>23</b>
<b>4.4</b>	<b>Considerações Finais Sobre a Análise dos Resultados.....</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>31</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>33</b>
	<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>35</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O cenário mundial atual é caracterizado por uma explosão das vias digitais de comunicação e pela facilidade de encontrar e produzir nas mídias sociais toda e qualquer tipo de informação. Segundo os dados da pesquisa *Digital 2023: Global Overview Report* (WE ARE SOCIAL, 2023), o Brasil possui 152,4 milhões de usuários ativos nas redes sociais, o que representa 70,6% da população do país, colocando-o acima da média mundial. Ademais, o relatório revela que, o brasileiro é o segundo no mundo que gasta mais tempo nas redes sociais – 3 horas e 46 minutos por dia.

É crucial entender que, a todo momento, os internautas deixam sinais digitais espontâneos sobre suas posições, preferências e pontos de vista sobre qualquer assunto, incluindo suas opiniões sobre as instituições. Assim, faz-se necessário que essas instituições tenham em suas estruturas ferramentas que possibilitem o monitoramento das ações dos usuários de redes sociais, com o intuito de terem uma percepção de sua imagem perante a opinião pública.

Para Clausewitz (2017), o apoio popular é um dos principais fatores responsáveis por produzir ou facilitar o êxito estratégico na guerra. Ainda, segundo ele, quanto maior for esse êxito, maior será a probabilidade de haver um engajamento vitorioso em um conflito.

A Diretriz do Comando da Aeronáutica (DCA 1-1), que rege sobre a doutrina básica da Força Aérea Brasileira (FAB), define que as ações de Comunicação Social (COM SOC) empregam meios de Força Aérea para manter a opinião pública favorável às ações militares amigas (BRASIL, 2020b). O Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), é o órgão responsável por gerenciar essas ações no teatro de operações, além de assessorar o Comandante da Aeronáutica quanto aos assuntos de COM SOC, “[...] regulando, orientando e estimulando as ações que favoreçam a projeção e a preservação da imagem da Força Aérea Brasileira.” (BRASIL, 2022b, p. 7).

O CECOMSAER possui em sua estrutura organizacional a Divisão de Comunicação Integrada (DCI), setor responsável por gerenciar todas as atividades inerentes às mídias sociais no Comando da Aeronáutica, por meio de sua Subdivisão de Mídias Sociais (SDMS). A partir do ano de 2018, o setor passou a operar o *software* de monitoramento e análise de mídias sociais chamado *Talkwalker*. Ocorre que, antes de 2018, não havia uma estrutura consistente e todo o processo de monitoramento era feito somente sob demanda, em eventos específicos, de forma arcaica e manual, não abrangia todas as redes sociais, além de propiciar diversos problemas: informações não confiáveis, lentidão na confecção de relatórios,

dificuldade em analisar os dados, dentre outros.

No final do ano de 2019, surgiram as primeiras notícias sobre o novo coronavírus e, até aquele momento, não parecia algo próximo à realidade brasileira, porém o epicentro daquela crise, a cidade de Wuhan, na China, distante 17 mil quilômetros de Brasília/DF, abrigava vários cidadãos brasileiros. Foi então que, no dia 5 de fevereiro de 2020, iniciou-se a Operação Regresso à Pátria Amada Brasil, uma ação interministerial dos Ministérios da Defesa, das Relações Exteriores e da Saúde.

A DCA 1-1 estabelece que o Apoio às Ações de Estado (ApAE) é uma Tarefa realizada com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento do país e para as atividades governamentais em assuntos civis ou militares, geralmente empregada em um cenário de crise regional (BRASIL, 2020a). Naquela ação interministerial, coube à FAB realizar a Tarefa de ApAE por meio de uma Operação de Recuperação de Nacionais (RcpN), definida pela a DCA 1-1 como: “[...] soma dos esforços militares, civis e diplomáticos para recuperar e reintegrar pessoal isolado ou recuperar pessoas em perigo [...]” (BRASIL, 2020b, p. 26).

Foram realizadas várias ações pela Força, dentre elas, a de mobilizar meios aéreos e militares especializados para a Evacuação Aeromédica (EVAM) dos brasileiros em Wuhan e disponibilizar uma estrutura no Brasil para abrigar os envolvidos durante um período de resguardo. Como resultado, foram somadas cerca de 160 horas de voo e 14 dias de uma quarentena cumprida por 34 brasileiros evacuados. O Estado Final Desejado (EFD) foi atingido, todos os cidadãos foram evacuados com segurança e nenhum deles, até o final da Operação, havia se contaminado pelo vírus causador da doença respiratória COVID-19.

É nesse cenário que reside o cerne do presente estudo, ao tentar responder à seguinte pergunta: qual a contribuição da estrutura de monitoramento de mídias sociais em apoio à comunicação social da Força Aérea Brasileira durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil?

Acredita-se que a estrutura de monitoramento de mídias sociais, por meio da efetividade e da produtividade do *software Talkwalker*, proporcionou o domínio da informação nas plataformas digitais durante a Operação, favorecendo à projeção e à preservação da imagem da Instituição ao gerar *feedbacks* para determinadas ações de COM SOC, além de colocar-se disponível como ferramenta de assessoramento para a tomada de decisões.

Isto posto, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar em que medida o monitoramento de mídias sociais contribuiu para as ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

Para atingir o objetivo geral, foram determinados três objetivos específicos, que permitiram constatar a viabilidade da hipótese, quais sejam: identificar as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC e como o monitoramento de mídias sociais faz parte dessas ações; identificar a produtividade e a efetividade das análises de informações originadas pelo *software* de monitoramento de mídias sociais; e identificar de que forma o emprego do *software* de monitoramento de mídias sociais proporcionou o domínio da informação durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

A relevância deste trabalho repousa no aspecto de cunho estratégico, visto que o monitoramento das mídias sociais está relacionado a assuntos afetos à comunicação social no âmbito do Poder Aeroespacial, sendo de interesse do Comando da Aeronáutica como ferramenta de apoio à tomada de decisões, com o objetivo de projetar e preservar a imagem institucional.

## 2 METODOLOGIA

Com o intuito de trilhar um caminho para a presente pesquisa, foi adotada uma metodologia de modo a atingir o objetivo geral de analisar a contribuição do monitoramento de mídias sociais em apoio às ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

Para atingir o objetivo geral, foram determinados três objetivos específicos que, por meio de pesquisas de abordagens qualitativas, permitiram constatar a viabilidade da hipótese:

- Objetivo específico 1 (OE 1): identificar as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC e como o monitoramento de mídias sociais faz parte dessas ações;
- Objetivo específico 2 (OE 2): Identificar a produtividade e a efetividade das análises de informações originadas pelo *software* de monitoramento de mídias sociais, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação naquele Centro; e
- Objetivo específico 3 (OE 3): Identificar de que forma o emprego do *software* de monitoramento de mídias sociais - *Talkwalker* - proporcionou o domínio da informação durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

Dessa maneira, a fim de atingir o OE 1, realizou-se uma pesquisa documental, com base nas legislações e normas produzidas pelo Comando da Aeronáutica, o que permitiu verificar as responsabilidades do CECOMSAER na execução das Ações de COM SOC e identificar como o monitoramento de mídias sociais pode fazer parte dessas ações.

Para o OE 2 ser alcançado, foi realizada uma pesquisa, por meio de uma entrevista

estruturada e dirigida aos únicos quatro Oficiais que compõem ou já compuseram o efetivo da Subdivisão de Mídias Sociais do CECOMSAER, com o intuito de compreender os significados que os entrevistados, especialistas em monitoramento, atribuem à questão da produtividade e da efetividade das informações originadas pelo *Talkwalker*, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação. O questionário aplicado (Apêndice A) consistiu em 15 perguntas com as alternativas para as respostas graduadas em escala de Likert (1932). Permitiu-se, então, associar a interpretação dos dados da entrevista às teorias de Baloni (2004) e Rezende (2005) sobre efetividade e produtividade dos sistemas de informação. A escolha dessas obras justifica-se por ambos autores serem especialistas em sistemas de informações gerenciais e estratégicas.

Seguindo o estudo, para chegarmos ao OE 3, foi desenvolvida uma pesquisa pautada no relatório produzido pelo *Talkwalker* sobre as publicações nas plataformas digitais que envolveram a FAB na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil, por meio de uma coleta de dados que foram analisados indutivamente e associados às teorias de Rezende (2005), Visacro (2018), Monteiro e Azarite (2013), dentre outros autores que foram escolhidos para permitir este pesquisador constatar que o *software* de monitoramento utilizado proporcionou o domínio da informação.

Por fim, aplicou-se o método hipotético-dedutivo, utilizando a “técnica de triangulação” na coleta de dados de Triviños (1987 apud PEREIRA; JASPER, 2002) e estabeleceu-se uma conexão entre os resultados com o intuito de atingir o objetivo geral deste artigo.

A limitação deste trabalho constituiu na falta de dados sobre a repercussão da Operação nas plataformas de mensagens instantâneas, como o *Whatsapp* e o *Telegram*, visto que o *Talkwalker* monitora apenas as demais mídias sociais.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para levantar o conhecimento que já foi construído em relação ao objeto do presente estudo, foram apresentados os aspectos relacionados à informação gerada pelos sistemas de monitoramento quanto à sua efetividade e à sua produtividade, bem como o domínio da informação por eles proporcionados.

#### **3.1 O Domínio da Informação**

Segundo o Plano de Comunicação Social da Aeronáutica, “o CECOMSAER tem a

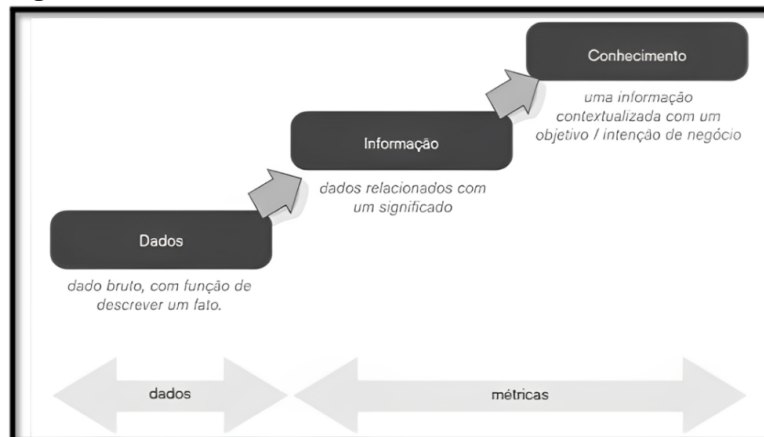
missão de atuar nos diversos campos da Comunicação Social, regulando, estimulando e orientando ações que favoreçam a projeção e a preservação da imagem da FAB.” (BRASIL, 2017, p. 8). Para o cumprimento dessa missão, a Organização considera que o recurso da informação é essencial.

Para Setzer (1999), o conceito de dados é a sequência de símbolos quantificados ou quantificáveis que podem ser armazenados e processados por um computador. Desse modo, corroborando com Mcgee e Pruzak (1994), quando coletamos, organizamos, ordenamos e atribuímos significado e contexto aos dados, temos como resultado a informação.

Para Monteiro e Azarite (2013) saber diferenciar dado, informação e conhecimento é de extrema importância para o planejamento de um monitoramento:

De forma geral, dado é a forma mais bruta de trazer alguma observação: é um símbolo que representa a realidade – por exemplo, uma marca foi citada 427 vezes na semana. É um dado bruto que tem como única função descrever um fato. Informação é um amontoado dados que consegue passar algum significado – é mais que um recorte da realidade, é a análise de vários fatos. No caso de monitoramento, por exemplo, é dizer que uma marca tinha 427 menções na semana passada (dado 1) e que essa semana o valor alterou para 896 (dado 2), em decorrência da campanha promocional que foi feita (dado 3). Conhecimento é quando se aplica um filtro de intencionalidade sobre a informação. No caso de monitoramento, pode-se usar um olhar de negócio. Exemplo: a informação de que houve um aumento no número de citações da marca em decorrência da campanha promocional mostra para o gerente de marca que 50% eram menções positivas, das quais 60% indicava intenção de compra. (MONTEIRO, AZARITE, 2013, p. 98).

**Figura 1** – Produtos de coleta de dados em mídias sociais.



**Fonte:** Monteiro e Azarite (2013, p. 113).

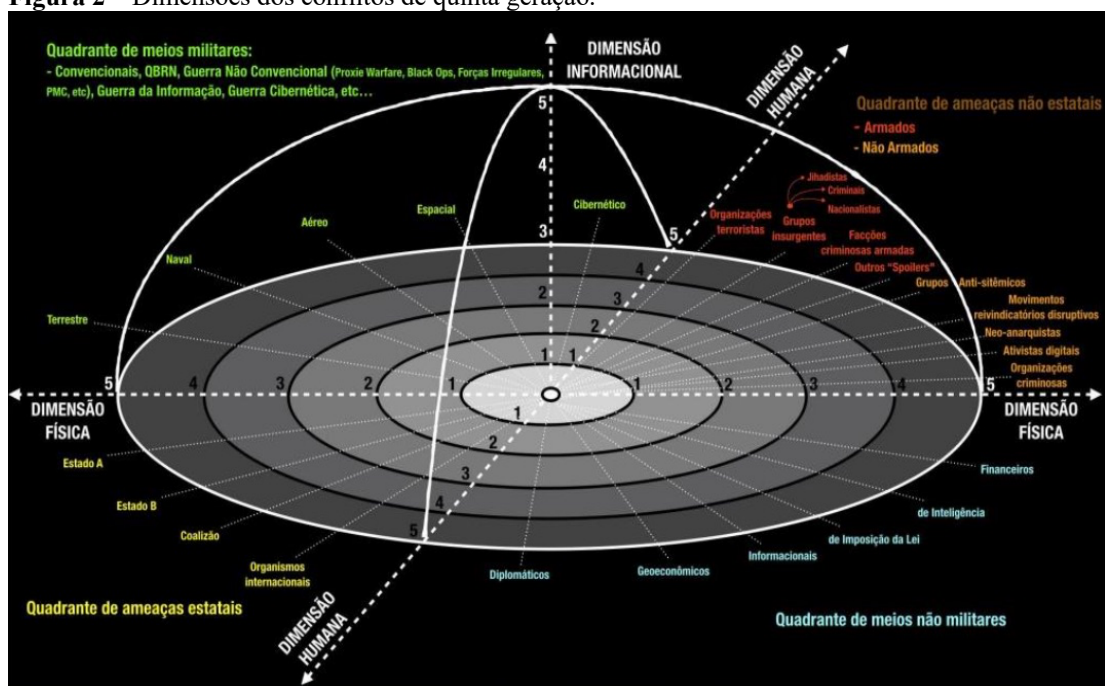
Segundo Temin (1991, apud KLEINSORGE, 2015) é fundamental para o funcionamento de uma instituição a informação como recurso, sendo ela analisada em diferentes níveis, tais como: credibilidade, volume, complexidade, dentre outros. A partir daí, quando analisamos a informação, geramos o conhecimento.

Corroborando com o que foi dito até aqui, segundo Monteiro e Azarite (2013, p. 102): “O monitoramento é usado para a tomada de decisões estratégicas na empresa. Ele afeta

investimentos que serão realizados e abordagens a serem feitas [...], aqui as informações estatísticas e sua qualidade são fundamentais.”

Conforme argumentado por Visacro (2018), é fundamental compreender que, na Era da Informação, o campo de batalha não se limita apenas à sua dimensão física, mas também inclui as dimensões humana e informacional. Nas guerras de Quinta Geração, a dimensão informacional ganhou uma importância tão significativa quanto a dimensão física, especialmente devido aos avanços tecnológicos, à rapidez na disseminação de informações, ao alcance global e pelo poder de influência da rede mundial de computadores e das mídias sociais perante à sociedade.

**Figura 2** – Dimensões dos conflitos de quinta geração.



**Fonte:** Visacro (2022).

Ao contrário dos conflitos armados ocorridos durante a “Idade do Aço”, cujos resultados finais obtidos, em geral, por meio do embate das forças armadas no campo de batalha; nas guerras pós-industriais, a vitória tem sido alcançada basicamente no ambiente informacional, de acordo com a percepção da opinião pública acerca dos fatos e dos pormenores que os cercam. (VISACRO, 2018, p. 122).

A tecnologia é o principal elemento da Era da Informação (CASTELLS; CARDOSO, 2005). A influência da comunicação por meio das mídias digitais tem como objetivo impactar os internautas, com publicações segmentadas para atingir seu público-alvo. Para alcançar esse objetivo, é preciso ser analítico na coleta e tratamento dos dados dos conteúdos publicados nas mídias sociais, utilizando uma estrutura de meios de captura eficiente, bem como profissionais para operarem esse sistema.

Segundo Silva e Stabile (2016), para uma instituição projetar sua imagem de maneira

sólida, é preciso produzir conteúdo relevante, interagir com o seu público, monitorar e analisar as métricas de dados provenientes das plataformas digitais. Esse monitoramento e análise são realizados com o objetivo de estudar todas as interações e menções sobre sua marca ou outro assunto de interesse e, quando necessário, em situações de crise, são produzidos relatórios com o propósito de entender as informações geradas e os seus impactos sobre a imagem da instituição.

Para Rezende (2005), o impacto organizacional gerado pela implantação de um sistema de informação tem como resultado: o suporte relevante para a tomada de decisão eficaz; maior segurança na gestão de informações; minimização de falhas; maior precisão; diminuição da carga de trabalho; redução de custos e de desperdícios; dentre outros benefícios.

Nesse contexto, os benefícios produzidos pelos sistemas de informação são fundamentais para a instituição e para seu capital humano. Aquela organização que dominar e valorizar a informação e o conhecimento terá vantagem em relação aos seus concorrentes e estará em um alto nível de inteligência organizacional. Ademais, no cenário atual, considerado por muitos como a Era do Conhecimento, o domínio da informação é um bem valioso para as organizações, pois permite aos gestores terem uma total consciência situacional para uma correta tomada de decisão.

### 3.2 A Efetividade e a Produtividade de um Sistema de Informação

Sobre o tipo de *software* que pode ser utilizado para o monitoramento de mídias sociais, Monteiro e Azarite (2013) revelam que os programas podem ser classificados como locais ou remotos e, em seguida, subdivididos em simples (geralmente gratuito) ou plena.

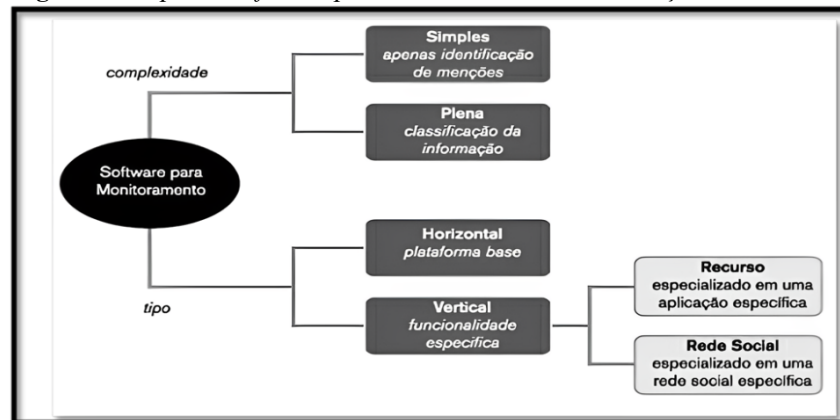
**Simples:** geralmente são ferramentas gratuitas, que oferecem os serviços básicos de monitoramento, como identificar menções e gerar relatórios simples, com poucas funções extras. Essas ferramentas são as mais usadas por empresas menores ou com um pequeno orçamento ou pouco interesse estratégico envolvido no processo de mídias sociais; e **Plena:** são ferramentas com funcionalidades múltiplas, abrangendo mais rotinas características de monitoramento. Oferecendo opções de gráficos, classificação, estabilidade e etc. Geralmente, são ferramentas pagas. Elas são usadas por empresas cujo trabalho em mídias sociais é mais complexo – e, conseqüentemente, têm maior importância estratégica. (MONTEIRO; AZARITE, 2013, p. 151, grifo nosso).

Os autores ainda propõem uma terceira categoria, a saber, vertical ou horizontal, conforme ilustra a Figura 3.

**Vertical:** uma ferramenta vertical é, por definição, um software especializado em um determinado recurso ou mídia social. Por exemplo: análise semântica de menções, dashboards personalizados, SAC 2.0 e etc. Para funcionarem com

eficiência, normalmente, essas ferramentas precisam ser usadas junto ou plugadas com ferramentas horizontais; e **Horizontal**: é exatamente o contrário de uma ferramenta vertical. Não se especializa em nenhuma funcionalidade específica e consegue atender minimamente a todas as necessidades de um profissional de mídias sociais. Ela é fundamental para um trabalho de mídias sociais, porque integra todo fluxo de trabalho e informações. Para realizar tarefas mais complexas, exige um esforço extra. (MONTEIRO; AZARITE, 2013, p. 152, grifo nosso).

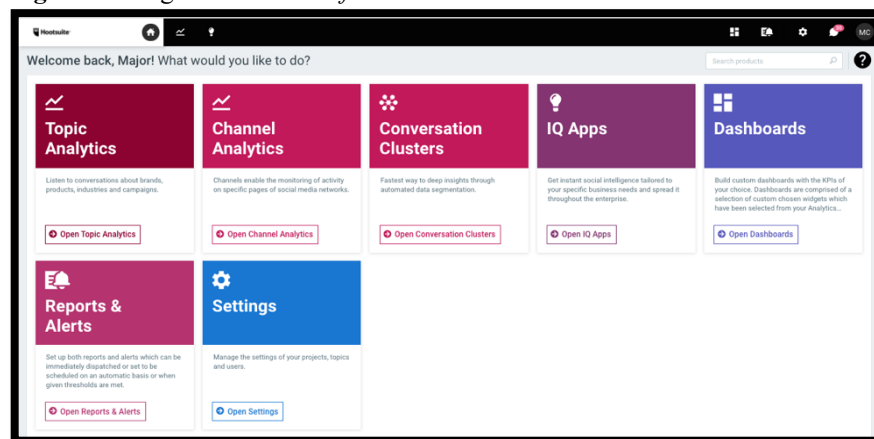
**Figura 3** – Tipos de *software* para monitoramento e mensuração de mídias sociais.



Fonte: Monteiro e Azarite (2013, p. 113).

De acordo com o esquema apresentado, o *software Talkwalker* adotado pelo CECOMSAER é de complexidade plena e, seu tipo, vertical.

**Figura 4** – Página inicial do *software Talkwalker*.



Fonte: Talkwalker (2023).

Quanto à **efetividade** desses programas, Balloni (2004) cita que, quando as informações são organizadas nos sistemas, estes produzem informações eficientes e eficazes para a instituição. Diante desse contexto, as informações de um sistema de monitoramento de mídias sociais estão acessíveis pela internet para o analista, e este irá definir a qualidade do que está sendo disponibilizado, em virtude da necessidade de acessá-las para apoiá-lo em sua análise e em seu monitoramento.

De acordo com Seddon e Kiew (1996), a qualidade da informação pode ser definida a partir do quanto a sua disponibilidade atende aos requisitos dos usuários. E nela é observado

um caráter subjetivo ligado às percepções, às necessidades e aos resultados.

Ao gerar relatórios de monitoramento sobre determinado assunto de interesse e sua repercussão nas plataformas digitais, o analista do CECOMSAER procura obter rapidamente as informações e compila-las, com o desafio de manter a qualidade, a fim de assessorar os gestores de comunicação para uma correta tomada de decisão.

Quanto à **produtividade**, é significativo o contributo de um sistema de informação para a rapidez e para o aumento do volume da produção de análises de monitoramento, face a grande quantidade de conteúdo gerado nas plataformas digitais atualmente.

Diante disso, Rezende (2005) cita três tipos de modelos para o sistema de informação: o dinâmico; o de tecnologia de informação; e o convencional. No modelo dinâmico, os níveis estratégico, gerencial e operacional não se separam. No modelo de tecnologia da informação, técnicas modernas são empregadas pelas organizações para facilitar o processo de tomadas de decisão dos gestores. Já no modelo convencional, os níveis do sistema de informação e os níveis hierárquicos possuem relações interdependentes, e a sinergia e a coerência são estabelecidas vertical e horizontalmente. Essa interdependência permite que a eficiência do profissional analista tenha métricas maiores em sua produtividade utilizando um sistema de informação.

O modelo convencional foi o adotado por este estudo por mais se assemelhar com o sistema de monitoramento de mídias sociais do CECOMSAER. Para Rezende (2005), um sistema de informação apresenta produtividade quando seu resultado com qualidade foi gerado no tempo pré-definido, ou antes.

Por fim, julgou-se oportuno apresentar os dados obtidos na elaboração deste artigo, bem como analisá-los à luz dos referenciais expostos, com o intuito de clarificar a contribuição do monitoramento de mídias sociais em apoio às ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

#### **4 A APRESENTAÇÃO DOS DADOS E A ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Produzida em consonância com a base teórica já apresentada e trilhada de acordo com a metodologia delineada neste artigo científico, esta seção visou fornecer uma compreensão mais aprofundada dos resultados obtidos e, assim, poder atingir, por meio dos OE 1, 2 e 3, o objetivo geral desta pesquisa: analisar em que medida o monitoramento de mídias sociais contribuiu para as ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

#### 4.1 As Atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC

Inicialmente, percorreu-se o caminho para chegar ao OE 1 realizando uma pesquisa documental para identificar as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC e identificar como o monitoramento de mídias sociais faz parte dessas ações.

Quanto à sua natureza, o CECOMSAER é, de acordo com o seu Regulamento, ROCA 21-38, uma Organização do COMAER que tem por finalidade “atuar nos diversos campos da Comunicação Social, regulando, estimulando e orientando ações que favoreçam **a projeção e a preservação da imagem da Força Aérea Brasileira.**” (BRASIL, 2022b, p.7, grifo nosso).

Quanto à sua competência, cabe ao CECOMSAER:

I-elaborar e propor diretrizes de COM SOC; II-assessorar o Comandante da Aeronáutica nos assuntos relativos à Comunicação Social; **III-desenvolver e difundir a doutrina de emprego de COM SOC em ambiente de crise ou conflito;** IV-normatizar e administrar o Sistema de Comunicação Social da Aeronáutica; V-promover a integração do SISCOMSAE ao Sistema de COM SOC do Poder Executivo; VI-coordenar e orientar o trato de assuntos relativos à Comunicação Social com os órgãos externos ao COMAER; e VII-gerenciar o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC-FAB) no âmbito do COMAER, monitorando o estrito cumprimento das normas atinentes. (BRASIL, 2022b, p. 7, grifo nosso).

No volume II da Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira, DCA 1-1, diretriz que tem o intuito de “fixar princípios e conceitos, que orientam o preparo e o emprego da Força Aérea Brasileira” (BRASIL, 2020b), encontramos as seguintes definições:

A Comunicação Social é a Ação que consiste em empregar Meios de Força Aérea para **manter a opinião pública favorável às ações militares amigas.** A Com Soc envolve as funções de Relações Públicas (RP) e de Informação Pública (Info Pub). Relações Públicas: São as funções cujas atividades consistem em empregar Meios de Força Aérea, mediante um processo estratégico de relacionamento e de comunicação, para obter a integração entre a Força Aérea e seus públicos de interesse, **com o objetivo de projetar e preservar a imagem institucional da FAB.** Informação Pública: São as funções cujas atividades consistem em empregar Meios de Força Aérea para garantir ao público, por intermédio da mídia, um fluxo de informações acuradas e oportunas sobre as operações militares, sem comprometimento da segurança, com a finalidade de **manter a opinião pública favorável às ações em curso.** (BRASIL, 2020b, p. 29, grifo nosso).

Na publicação Concepção Estratégica Força Aérea 100, DCA 11-45, que tem por finalidade “apresentar as diretrizes de alto nível que nortearão os rumos da Força Aérea Brasileira na busca pela sua capacidade de perceber, avaliar, adaptar-se e preparar-se para o futuro, por intermédio de um processo sistemático e contínuo.” (BRASIL, 2018a, p. 9), é descrita a capacidade da Superioridade de Informações:

Superioridade de Informações necessita das seguintes competências: a) produção de conhecimentos exatos e oportunos para subsidiar os processos decisórios; b) controle do ambiente cibernético para permitir as trocas de informações entre todos os escalões da cadeia de comando; c) controle do ambiente eletromagnético para possibilitar o emprego eficaz dos Meios de Força Aérea; **d) controle das informações que possam influenciar o senso comum dos públicos de interesse;**

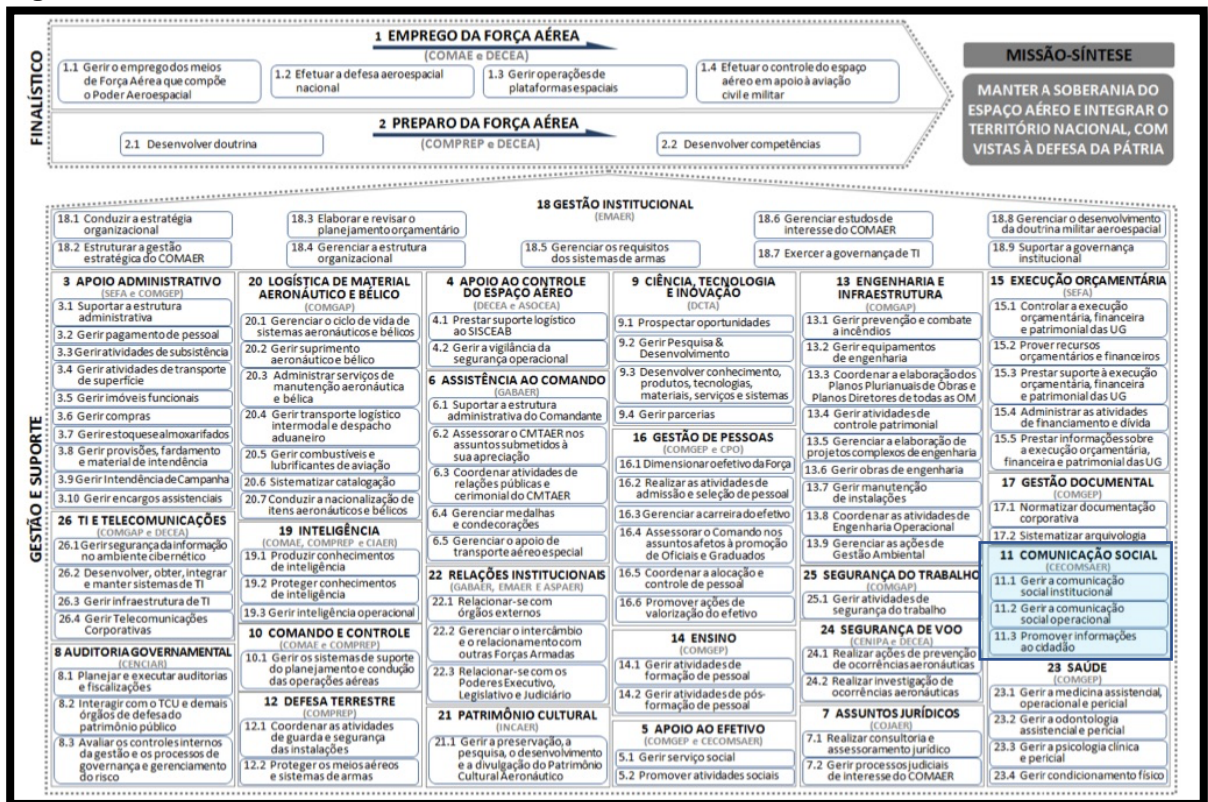
e) degradação apropriada dos sistemas de apoio à decisão do inimigo; f) interoperabilidade entre as Forças Armadas e a cooperação interagências; e g) plataformas aéreas e terrestres dotadas de sensores que permitam coletar dados, associadas a processos de fusão desses dados que incrementem a consciência situacional. (BRASIL, 2018a, p. 31, grifo nosso).

Já no Plano Estratégico Militar da Aeronáutica, PEMAER, PCA 11-47, que tem por finalidade “orientar, de forma integrada e articulada com a Concepção Estratégica Força Aérea 100, as ações a serem desenvolvidas pela Força Aérea Brasileira, considerando o horizonte temporal de 2018 a 2027.” Brasil (2018b, p. 9), é apresentada a Cadeia de Valor da instituição, cuja definição é descrita a seguir:

Modelo representativo do conjunto de processos ou atividades de relevância estratégica de uma corporação e sua inter-relação para a entrega de produtos e/ou serviços para clientes ou usuários. No Setor Público, representa o arranjo dos grandes processos de uma instituição ou órgão, com vistas à entrega de valor para os cidadãos e sociedade em geral. (BRASIL, 2018b, p. 9).

De acordo com o PEMAER, Brasil (2018b), a COM SOC é um macroprocesso de gestão e suporte, cujo protagonista na Cadeia de Valor é o CECOMSAER, órgão responsável por gerir a COM SOC institucional e a COM SOC operacional, bem como promover informações ao cidadão, conforme a figura a seguir:

Figura 5 – Cadeia de valor da FAB.

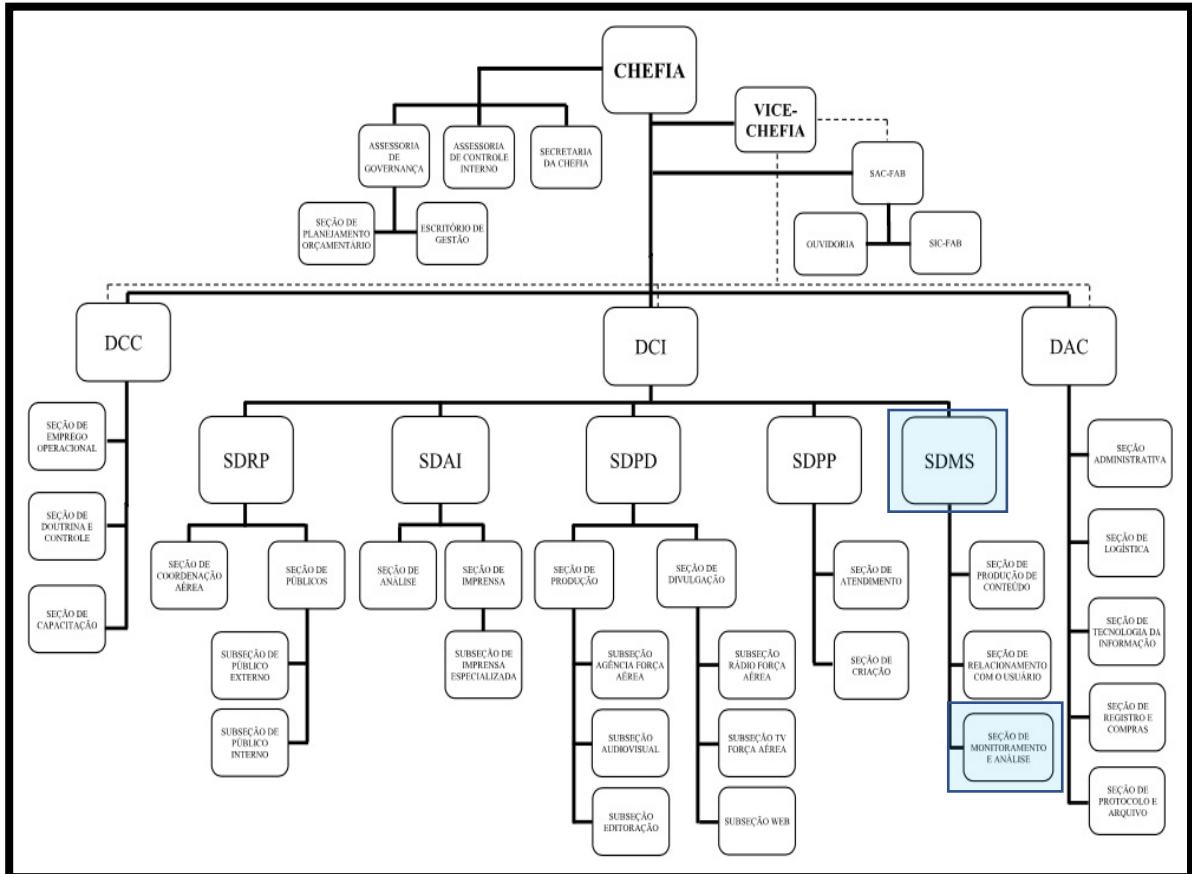


Fonte: Brasil (2022b, p. 14, grifo nosso).

Na estrutura organizacional do CECOMSAER, podemos identificar a Seção de

Monitoramento e Análise subordinada à Subdivisão de Mídias Sociais (SDMS) que, por sua vez, trabalha de forma conjunta com as demais subdivisões da Divisão de Comunicação Integrada (DCI), quais sejam Relações Públicas (SDRP), Assessoria de Imprensa (SDAI), Produção e Divulgação (SDPD) e Publicidade e Propaganda (SDPP).

**Organograma 1** – Estrutura Organizacional do CECOMSAER.



Fonte: Brasil (2022a, p. 34, grifo nosso).

Compete ao Chefe da Seção de Monitoramento e Análise gerenciar sua equipe para:

[...] I - produzir, de forma periódica, relatórios de análises sobre a repercussão da imagem institucional nas plataformas digitais, obtendo percepções relevantes do comportamento do público nos assuntos afetos à FAB nas mídias sociais; e II – analisar o monitoramento da imagem da FAB nas mídias sociais quanto à correção das informações.” (BRASIL, 2022a, p. 25).

Conclui-se, com base na pesquisa documental apresentada, que as atividades da Seção de Monitoramento e Análise de Mídias Sociais contribuem para assessorar o Comandante da Aeronáutica (competência do CECOMSAER na ROCA 21-38); manter a opinião pública favorável, (definição da Ação de COM SOC, descrita no Volume II da DCA 1-1/2020); e controlar as informações que possam influenciar o senso comum (competência da capacidade da Superioridade de Informação, contida na DCA 11-45).

Por fim, após analisar as atribuições do CECOMSAER nas ações de COM SOC

contidas nas legislações supracitadas e identificar como o Monitoramento de Mídias Sociais faz parte dessas ações, atingiu-se o OE 1 proposto neste artigo.

Por fim, após analisar as atribuições do CECOMSAER nas ações de COM SOC contidas nas legislações supracitadas e identificar como o Monitoramento de Mídias Sociais faz parte dessas ações, atingiu-se o OE 1 proposto neste artigo.

#### 4.2 A Efetividade e a Produtividade do *Software Talkwalker*

Neste ponto do estudo, analisamos as respostas de uma entrevista estruturada, aplicada por meio de um questionário (Apêndice A) aos únicos quatro Oficiais da FAB que exercem ou já exerceram a função de analista de mídias sociais no CECOMSAER, avaliando suas percepções quanto a produtividade e a efetividade do sistema de monitoramento de mídias sociais.

O perfil de cada entrevistado foi descrito conforme a tabela a seguir:

**Tabela 1** – Dados dos entrevistados.

Entrevistado	Idade	Formação Superior	Experiência como Analista de Mídias Sociais
E1	33	Relações Públicas	8 anos
E2	42	Relações Públicas	5 anos
E3	44	Relações Públicas	3 anos
E4	39	Relações Públicas	6 anos

**Fonte:** O autor.

Ao responder o questionário, os analistas de Mídias Sociais consideraram as fundamentações desenvolvidas pelos teóricos Baloni (2004) e Rezende (2005) referentes à produtividade e à efetividade; as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil; e a utilização do *software* de monitoramento de mídias sociais *Talkwalker* em suas rotinas.

Em cada questão foi apresentada uma situação relativa ao desempenho de um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais e questionado ao analista como ele considerava a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER.

As alternativas das questões foram estabelecidas conforme escala de Likert (1932) no formato de cinco níveis: muito leve – leve – mediana – alta – muito alta.

As respostas do questionário foram compiladas e, para facilitar a visualização,

inseridas na tabela abaixo e divididas em três colunas: a primeira correspondeu aquelas referentes aos níveis “muito leve e leve”; a segunda, ao nível “mediano”; e a terceira, “alto e muito alto”.

**Tabela 2** – Percepção sobre a produtividade e a efetividade do *software Talkwalker*

Questão	Muito Leve e Leve	Mediano	Alto e Muito Alto
Q1	0,00%	0,00%	100%
Q2	0,00%	0,00%	100%
Q3	0,00%	0,00%	100%
Q4	0,00%	0,00%	100%
Q5	0,00%	0,00%	100%
Q6	0,00%	25%	75%
Q7	0,00%	25%	75%
Q8	0,00%	50%	50%
Q9	0,00%	0,00%	100%
Q10	0,00%	0,00%	100%
Q11	0,00%	50%	50%
Q12	0,00%	0,00%	100%
Q13	0,00%	0,00%	100%
Q14	0,00%	0,00%	100%
Q15	0,00%	0,00%	100%

**Fonte:** O autor.

É possível observar que em nenhuma das respostas foi assinalado o nível de contribuição “leve ou muito leve” e apenas nas questões Q6, Q7, Q8 e Q11 foi marcado por algum especialista o nível “mediano”, não ultrapassando 50% das respostas. Já nas questões restantes os níveis “alto e muito alto” obtiveram 100% das respostas.

Retomando um dos referenciais teóricos deste artigo, Baloni (2004) cita que, quando as informações são organizadas em um sistema, este produz informações eficientes e eficazes para a instituição e, segundo Rezende (2005), quando um profissional analista utiliza um determinado sistema de informação, sua eficiência proporciona métricas maiores em sua produtividade. Conclui-se, analisando as respostas do questionário e à luz da teoria dos autores supracitados, que se atingiu o OE 2 ao constatar que, na percepção dos analistas, o *software Talkwalker* contribuiu na produtividade e na efetividade das análises das informações.

### 4.3 O Monitoramento na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil

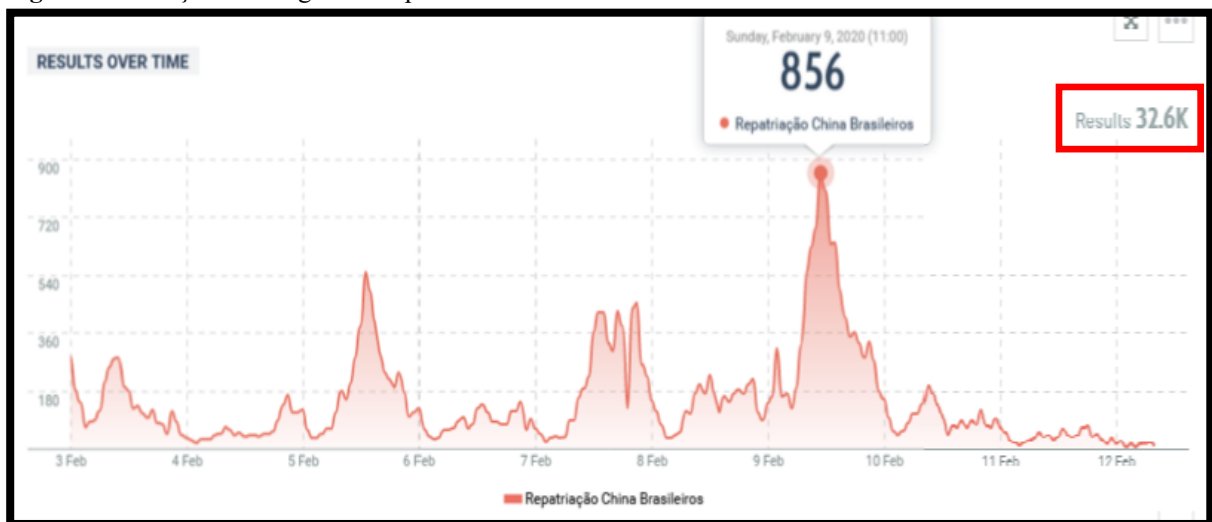
Nesta subsecção, esmiuçamos um relatório de monitoramento e análise da repercussão sobre a Operação Regresso à Pátria Amada Brasil nas plataformas digitais, produzido pelo *software Talkwalker* no dia 27 de fevereiro de 2020.

Durante a Operação, diariamente, os analistas programavam o *software*, por meio de combinações de palavras-chave, a fim de analisar os dados obtidos de tudo o que era publicado nas plataformas digitais sobre a missão de repatriação. Por demanda do Chefe do CECOMSAER, periodicamente, era emitido um relatório a fim de subsidiar o seu assessoramento ao Comandante da Aeronáutica sobre as Ações de COM SOC.

As aeronaves da FAB partiram do Brasil com destino a China no dia 5 de fevereiro de 2020 e retornaram ao país no dia 9 de fevereiro do mesmo ano. Para delimitar a nossa análise, iremos analisar o relatório supracitado, que compreendeu o período das 00h do dia 3 de fevereiro até às 09h do dia 12 de fevereiro de 2020.

O relatório inicia-se com a informação do número de publicações (menções) ao longo do tempo sobre o tema de interesse, de acordo com a seguinte figura:

**Figura 6** – Menções ao longo do tempo.



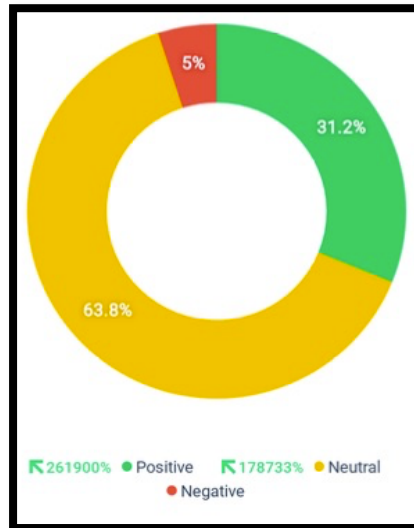
Fonte: *Talkwalker* (2020).

No período analisado, houve em torno de 32.600 publicações sobre a Operação da FAB. Nota-se, no gráfico, que o maior pico de menções ocorreu devido à chegada da aeronave em solo brasileiro com os repatriados. Essa ferramenta permite ao gestor de COM SOC identificar quais assuntos estão mais repercutindo nas plataformas digitais durante qualquer evento de interesse.

Na figura a seguir, o *software Talkwalker* forneceu a análise do sentimento. A métrica

foi gerada pela sua inteligência artificial ao definir, em cada uma das 32.600 publicações, se o teor do texto é positivo, negativo ou neutro para a imagem da FAB.

**Figura 7 – Sentimento.**

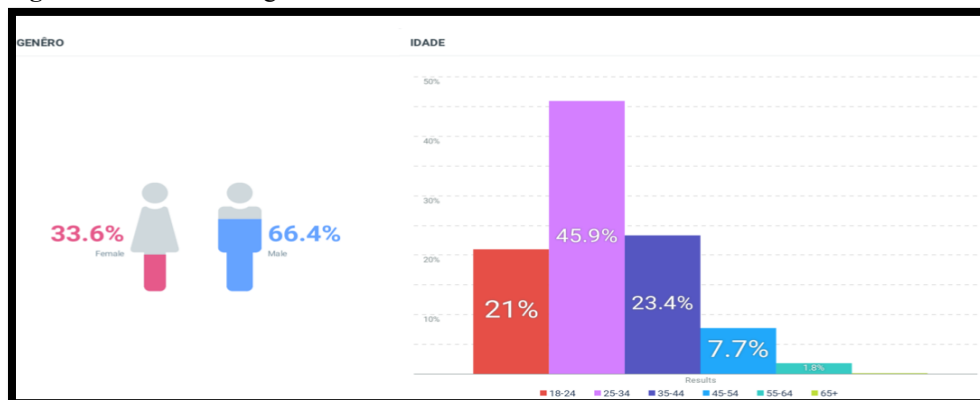


Fonte: Talkwalker (2020).

Nota-se que apenas 5% de todas as postagens foram negativas, 31,2% positivas e 63,8% neutras. A métrica gerada por esse indicador possibilita ao analista mensurar a percepção da opinião pública sobre o tema de interesse no ambiente digital.

Sobre o perfil demográfico das pessoas que publicaram nas plataformas digitais sobre a Operação, o *software* forneceu os dados de gênero e idade, conforme a figura a seguir:

**Figura 8 – Dados demográficos.**

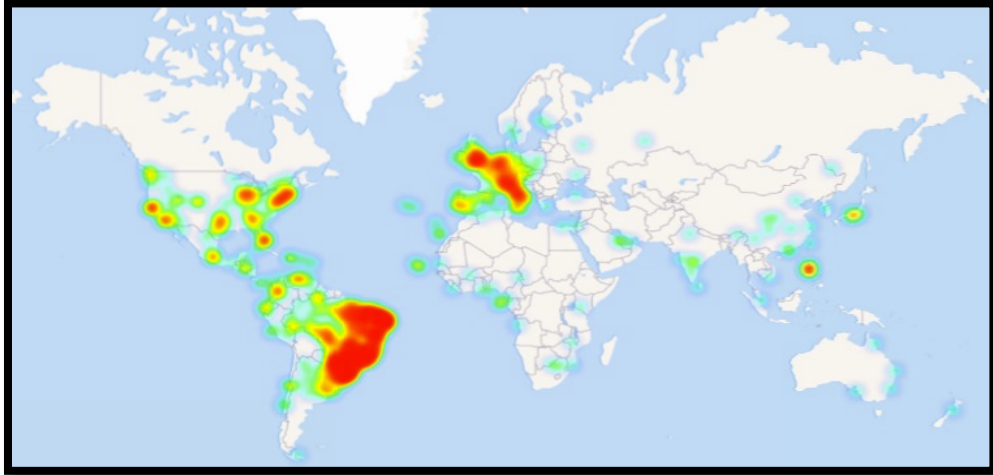


Fonte: Talkwalker (2020).

Nota-se que 66,4% dos internautas que postaram sobre a Operação são do sexo masculino e a faixa etária que mais publicou está entre 25 e 34 anos. Essa ferramenta identifica, dentre outras coisas, qual grupo específico não está sendo atingido pelas ações de COM SOC, fornecendo ao gestor de COM SOC um *feedback* importante e permitindo que ele possa reformular suas ações caso queira engajar outro público de interesse.

Uma exibição pictorial mostrando em quais lugares do mundo foram publicadas todas as 32.600 menções sobre a Operação Regresso à Pátria Amada Brasil é apresentada em formato de mapa de calor, conforme a figura a seguir.

**Figura 9** – Mapa de calor.

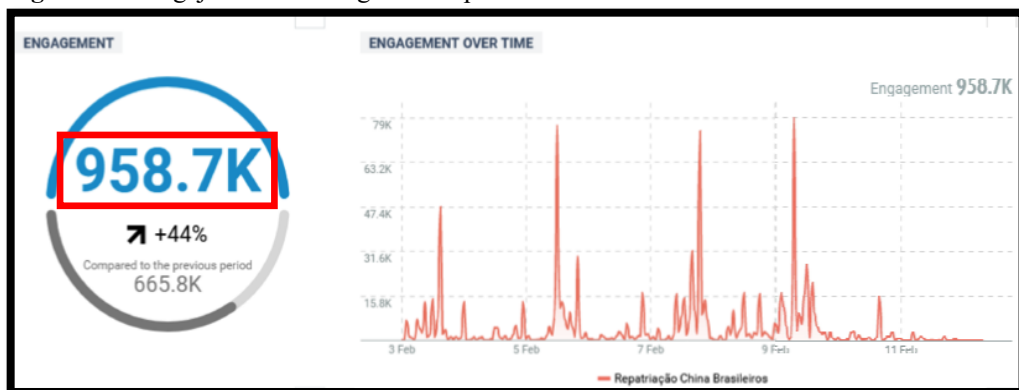


**Fonte:** Talkwalker (2020).

Na escala de saturação de tonalidades verde, amarelo e vermelho, em que, quanto mais vermelho, maior é a incidência e, quanto mais verde, menor é a incidência, observamos a maioria das publicações ocorrendo no Brasil, na Europa e em alguns pontos dos Estados Unidos da América. Da mesma forma que o indicador de dados demográficos, esse também fornece ao gestor de COM SOC informações essenciais para redirecionar sua campanha à determinados locais estratégicos, como a área de uma operação militar.

Na figura a seguir é informado o número de engajamento, ou seja, a quantidade total de curtidas, compartilhamentos e comentários em cada uma das 32.600 publicações sobre o tema de interesse.

**Figura 10** – Engajamento ao longo do tempo.



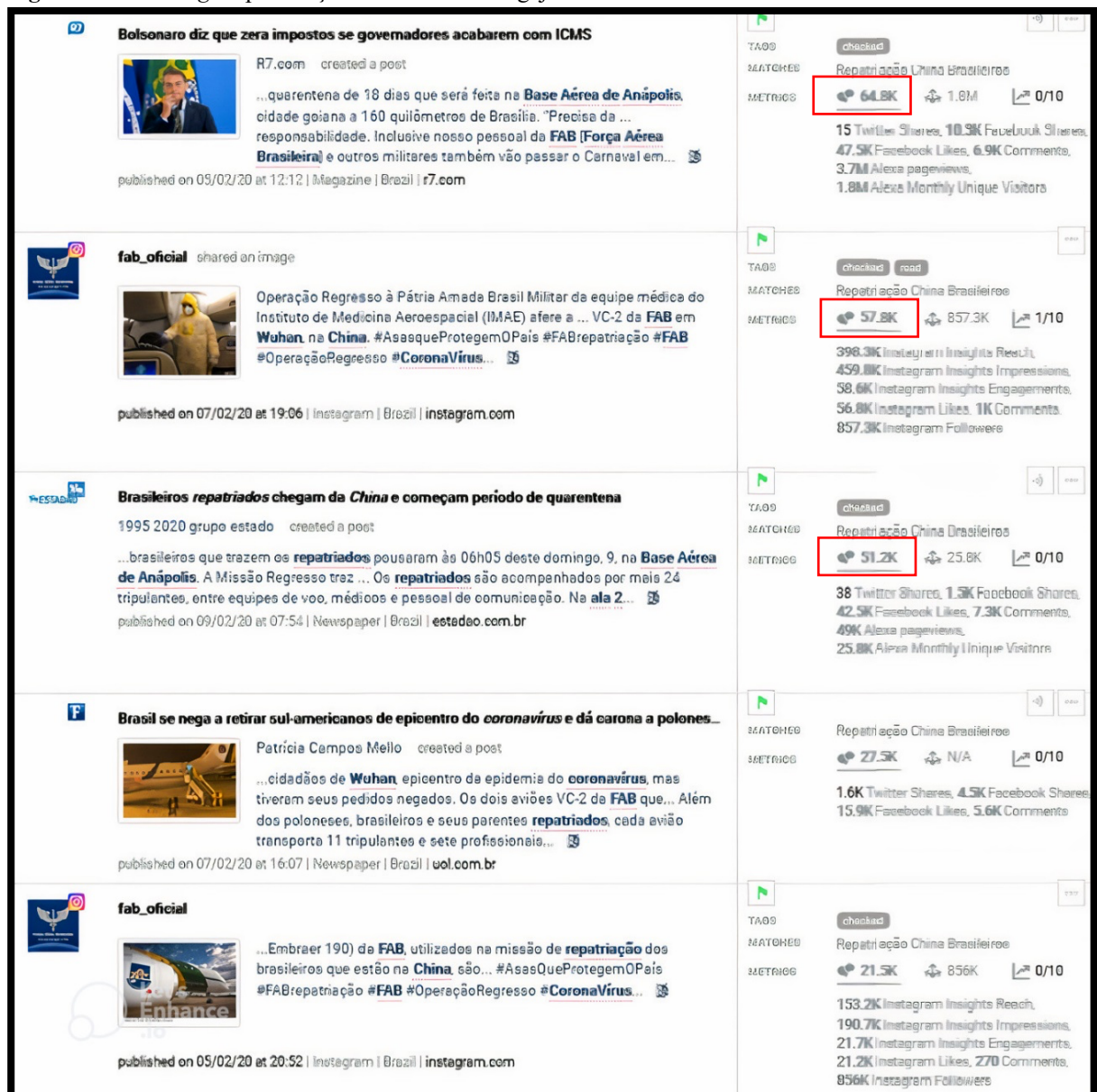
**Fonte:** Talkwalker (2020).

É possível constatar que ocorreram em torno de 958.700 ações de engajamento e que

os três maiores picos do gráfico correspondem aos eventos: saída da aeronave do país; embarque dos brasileiros na aeronave em Wuhan, China; e chegada da aeronave com os repatriados em solo brasileiro. Esse indicador mensura a capacidade que um determinado *post* possui em influenciar as pessoas de modo que provoque nelas alguma ação, seja ela de apertar o ícone de curtir o texto ou a imagem publicada; ou de compartilhar o *post* em seu perfil pessoal; ou de escrever algum comentário na tela da publicação.

Assim, o gestor de COM SOC consegue identificar quais eventos estão influenciando mais as pessoas no ambiente digital durante uma operação militar, bem como visualizar quais são as publicações que mais geraram engajamento entre os internautas, conforme a figura a seguir.

Figura 11 – Ranking de publicações com maiores engajamentos.









Fonte: Talkwalker (2020).

Na primeira posição, foi observada a matéria divulgada no portal de internet R7 do Grupo Record com um número de engajamento de 64.800. Em segundo lugar, uma publicação do perfil da FAB no Instagram com 57.800 de engajamento. Na terceira posição, a matéria da versão eletrônica do jornal brasileiro O Estado de São Paulo, popularmente conhecido como Estadão, que alcançou o número de engajamento de 51.200. Outro dado importante que pode ser visualizado no *ranking* é que todas as publicações são positivas em relação à imagem da FAB.

Quanto aos perfis que mais proporcionaram engajamento, o *software Talkwalker* mostrou em formato de *ranking de influencers*, conforme figura a seguir:

Figura 12 – *Ranking de influencers*.

Influencers	Posts	Reach	Reach per mention	Engagement	Engagement per mention
 fab_oficial, instagram.com	18	15,4M	857,9K	135,1K	7,5K
 R7.com, noticias.r7.com	43 ↑ 1,3K%	78,6M ↑ 1,3K%	1,8M ↑ 0%	103,4K ↓ 61,8%	2,4K ↓ 97,3%
 Força Aérea Brasileira, facebook.com	20	29,1M	1,5M	60,5K	3K
 1995 2020 grupo estado, saude.estadao.com.br	21 ↑ 950%	541,6K ↑ 950%	25,8K ↑ 0%	56,1K ↑ 1,8K%	2,7K ↑ 83,4%
 redacción publimetro, publimetro.pe	1 ↑ 0%	608,3K ↑ 0%	608,3K ↑ 0%	47,2K	47,2K
 Força Aérea Brasileira @portalfab	54	22,2M	410,7K	34,8K	644,8
 Patrícia Campos Mello, www1.folha.uol.com.br	1	0	0	27,5K	27,5K
 G1, g1.globo.com	31 ↑ 675%	667,8M ↑ 675%	21,5M ↑ 0%	26,1K ↑ 106,3K%	841,7 ↑ 23,9K%
 Silvío Túlio, g1.globo.com	14	301,6M	21,5M	23K	1,6K
 G1 - O Portal de Notícias da Globo, facebook.com	7	74,9M	10,7M	13,9K	2K

Fonte: *Talkwalker* (2020).

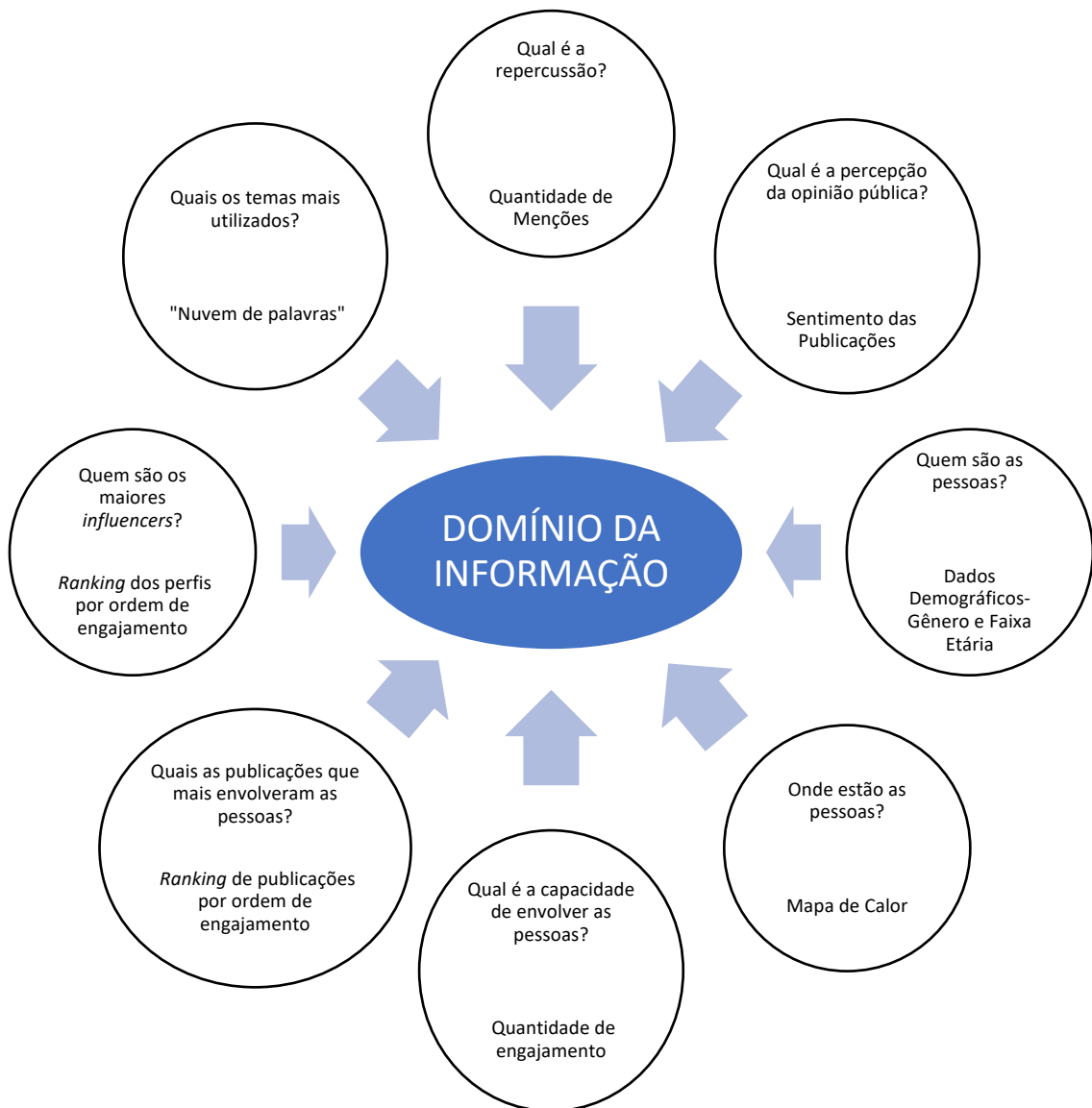
Na primeira posição, o perfil oficial da FAB no Instagram, cuja soma de engajamento de todos os 18 *posts* publicados sobre a Operação atinge o número de 135.100. Em segundo lugar, o portal de internet R7 com 43 publicações de matérias e um total de 103.400 de engajamento. E na terceira posição, com 20 *posts* e 60.500 de engajamento, o perfil oficial da FAB no *Facebook*. Esse indicador permite ao gestor de COM SOC identificar quais são os



A respeito de Visacro (2018), o relatório possibilitou ao analista de COM SOC identificar a percepção da opinião pública no ambiente digital a cerca dos fatos que aconteceram durante o período analisado da Operação Regresso à Pátria Amada Brasil. Para o referido autor, “nas guerras pós-industriais, a vitória tem sido alcançada basicamente no ambiente informacional, de acordo com a percepção da opinião pública” (VISACRO, 2018).

Por fim, conclui-se que o OE 3 foi atingido, pois ficou atestado que o emprego do *software Talkwalker*, por meio de todos os dados fornecidos no relatório de monitoramento, proporcionou o domínio da informação nas plataformas digitais durante Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

**Esquema 1** – Domínio da informação nas plataformas digitais.

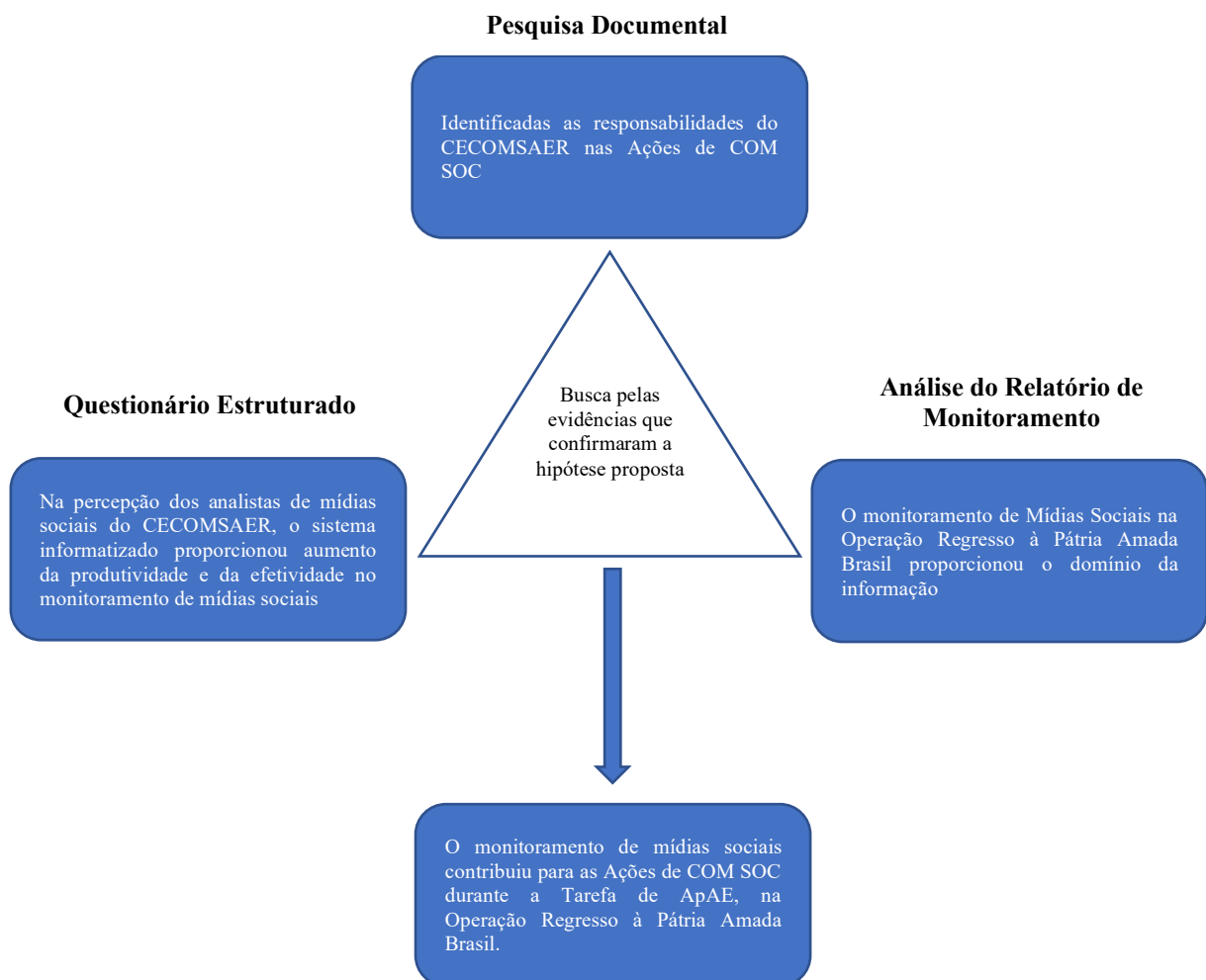


**Fonte:** O autor.

#### 4.4 Considerações Finais Sobre a Análise dos Resultados

A análise final dos resultados apresentados nesta seção baseou-se na “técnica de triangulação” na coleta de dados de Triviños (1987, apud PEREIRA; JASPER 2022), que permitiu conectar, em consonância com o referencial teórico deste artigo, a análise dos dados extraídos da pesquisa documental; a análise dos dados do questionário estruturado; e a análise do relatório de monitoramento da Operação Regresso à Pátria Amada Brasil nas plataformas digitais, conforme esquema a seguir:

**Esquema 2** – Triangulação na coleta de dados para interpretar os resultados da pesquisa.



**Fonte:** Adaptado de Pereira e Jasper (2022, p. 200).

Assim, foi atingido o objetivo geral deste artigo, ao concluir que o monitoramento de mídias sociais contribuiu efetivamente para as Ações de COM SOC na FAB, por meio do sistema informatizado – o *software Talkwalker* – durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

## 5 CONCLUSÃO

Este artigo científico teve como objetivo geral analisar em que medida o monitoramento de mídias sociais contribuiu para as ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

Inicialmente, descreveu-se a metodologia adotada para trilhar o caminho que levou à confirmação da hipótese de que o monitoramento de mídias sociais proporcionou o domínio da informação durante a Operação e mostrou-se disponível como ferramenta de apoio para a tomada de decisão.

Por meio de uma revisão de literatura, foi apresentado o referencial teórico norteador deste artigo, pautado no caráter prático e objetivo do monitoramento de mídias sociais. Assim, percorreu-se as publicações de relevância científica sobre o assunto e aquelas afetas à importância da opinião pública nos conflitos.

Em seguida, na seção em que foram apresentados os dados coletados, por meio de uma pesquisa documental, foi possível identificar as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC: assessorar o Comandante da Aeronáutica, manter a opinião pública favorável e controlar as informações que possam influenciar o senso comum. Verificou-se, ainda, que a estrutura da Seção de Monitoramento e Análise é utilizada como ferramenta para realizar essas atribuições.

Após analisar as respostas do questionário da entrevista estruturada e à luz da teoria dos autores Baloni (2004) e Rezende (2005), constatou-se que, na percepção dos entrevistados, o *software* de monitoramento de mídias sociais *Talkwalker* contribuiu para a produtividade e para a efetividade nas análises das informações geradas pelo público nas plataformas digitais sobre os assuntos de interesse.

Na sequência, analisou-se o relatório de monitoramento de mídias sociais sobre a repercussão da Operação Regresso à Pátria Amada Brasil nas plataformas digitais e, em consonância com o citado por Temin (1991, apud KLEINSORGE, 2015), as informações fornecidas pelo *Talkwalker* foram fundamentais para gerar conhecimento e manter a consciência situacional do gestor de COM SOC elevada durante a Operação. As informações de alta qualidade do *software* permitiram ao analista prestar um assessoramento mais acurado sobre o ambiente digital e, dessa forma, ficaram disponíveis para serem usadas pelo gestor como apoio para uma possível tomada de decisão estratégica no planejamento das ações de COM SOC, corroborando com o que foi referenciado de Monteiro e Azarite (2013). O relatório, ainda, possibilitou ao analista de COM SOC identificar a percepção da opinião

pública no ambiente digital a cerca dos fatos que aconteceram durante a Operação Regresso à Pátria Amada Brasil, fator fundamental, à luz da teoria de Visacro (2018), para alcançar a vitória no ambiente informacional em um conflito nos dias de hoje.

Por fim, foi empregado o método hipotético-dedutivo fazendo o uso da “técnica da triangulação” na coleta de dados de Triviños (1987, apud PEREIRA; JASPER 2022), Esquema 5. Estabeleceu-se uma conexão entre os resultados analisados, confirmando, assim, a hipótese deste artigo: a estrutura de monitoramento de mídias sociais, por meio da efetividade e da produtividade do *software Talkwalker*, proporcionou o domínio da informação nas plataformas digitais durante a Operação, favorecendo à projeção e à preservação da imagem da Instituição, ao gerar *feedbacks* para determinadas ações de COM SOC, além de colocar-se disponível como ferramenta de assessoramento para a tomada de decisão.

Diante do exposto, após a interpretação dos resultados e à luz dos referenciais teóricos, atingiu-se o objetivo geral deste estudo ao concluir que o monitoramento de mídias sociais contribuiu efetivamente para as ações de COM SOC na FAB durante a Tarefa de ApAE, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

É importante ressaltar que os dados sobre a repercussão da Operação nas plataformas de mensagens instantâneas, como o *Whatsapp* e o *Telegram*, constituem fatores limitantes deste artigo, pois não são objeto de monitoramento pelo *Talkwalker*, visto que este *software* monitora apenas as demais mídias sociais.

As contribuições deste artigo científico para Força Aérea Brasileira ficaram evidentes, à medida que o estudo demonstrou que a estrutura do monitoramento de mídias sociais, por meio do emprego do *software Talkwalker*, foi fundamental para as Ações de COM SOC durante a Tarefa de ApAE. Desse modo, fazer o uso dessa ferramenta torna-se imprescindível para o Poder Aeroespacial na dimensão informacional, uma vez que se pode mensurar a percepção da opinião pública, seja em tempo de paz ou de guerra, e ter em mãos uma ferramenta de apoio para as tomadas de decisões estratégicas.

Em virtude da delimitação estabelecida neste artigo, que analisou somente o *software Talkwalker*, este trabalho não se encerra aqui, abrindo caminho para a análise de outras ferramentas de monitoramento de mídias sociais a serem empregadas pelo Poder Aeroespacial em apoio à tomada de decisão.

## REFERÊNCIAS

- BALLONI, A. J. **Why management in system and information technology?** France: PRO-VE`04, 2004.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Centro de Comunicação Social da Aeronáutica. Portaria CECOMSAER nº 12/DAC, de 6 de outubro de 2022. Aprova a reedição do Regulamento Interno do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (RICA 21-180). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 193, f. 14692, 13 out. 2022a, p. 25, 34.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 0368/GC3, de 5 de setembro de 2022. Aprova a reedição do Regulamento do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (ROCA 21-38). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 169, f. 12865, 8 set. 2022b, p. 7.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 1100/GC3, de 26 de julho de 2017. Aprova a reedição do Plano de Comunicação Social da Aeronáutica (ICA 142-1). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 129, f. 7422, 28 jul. 2017, p. 8. ()
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 1224/GC3, de 10 de novembro de 2020. Aprova a reedição da Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira – Volume 1 (DCA 1-1). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 205, f. 14971, 12 nov. 2020a.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 1225/GC3, de 10 de novembro de 2020. Aprova a edição da Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira – Volume 2 (DCA 1-1). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 205, f. 14971, 12 nov. 2020b.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 1597/GC3, de 10 de outubro de 2018. Aprova a reedição da Concepção Estratégica – Força Aérea 100 (DCA 11-45). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 180, f. 11265, 15 out. 2018a. p. 31.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Gabinete do Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 2102/GC3, de 18 de dezembro de 2018. Aprova a reedição do Plano Estratégico Militar da Aeronáutica (PCA 11-47). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 222, f. 14766, 20 dez. 2018b. p. 9, 14.
- CLAUSEWITZ, C. Von. **Da guerra**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2017.
- CASTELLS, M.; CARDOSO, G. Sociedade em transição para a sociedade em rede. *In*: CONFERÊNCIA A SOCIEDADE EM REDE: DO CONHECIMENTO À AÇÃO POLÍTICA. 2005, Belém, Portugal. **Anais [...]**. Belém, Portugal: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005. p. 31 - 64.
- KLEINSORGE, C. R. **A efetividade dos sistemas de informações nas organizações**. 2015. 97 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) – Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2015.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, New York, v. 20, n. 140, p. 1-55, 1932.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MONTEIRO, D.; AZARITE, R. **Monitoramento e métricas de mídias sociais**: do estagiário ao CEO. São Paulo: DVS Editora, 2013. *E-book*.

PEREIRA, B. A.; JASPER, F. N. H. O KC-390 no poder aeroespacial brasileiro: o incremento na capacidade de dissuasão. **Revista Brasileira de Estudos Estratégicos**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 27, jan./jun., 2022. Disponível em: <https://www.rest.uff.br/index.php/rest/issue/view/29>. Acesso em: 20 abr. 2023

REZENDE, D. A. **Engenharia de software e sistemas de informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SEDDON, P.; KIEW, M.-Y. A partial test and development of delone and mclean's model of is success. **Australasian Journal of Information Systems**, v. 4, n. 1, p. 11, 1996.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, v. 0, n. 0, p. A01, 1999. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7327>. Acesso em: 22 abr. 2023.

SILVA, T.; STABILE, M. Monitoramento e pesquisa em mídias sociais: metodologias, aplicações e inovações. *In*: SILVA, T.; STABILE, M. (org.), **Análise de redes em mídias sociais**. São Paulo: Uva Limão, 2016.

TALKWALKER. **Página inicial**. 2023. Disponível em: <https://www.talkwalker.com/home>. Acesso em: 10 abr. 2023.

TALKWALKER. **Relatório de Monitoramento e Análise**: Operação Regresso à Pátria Amada Brasil. 2020.

TEMIN, P. **Inside the business enterprise**: historical perspectives on the use of information. Chicago: University of Chicago Press, 1991.

VISACRO, A. **A Guerra na Era da Informação**. 1ª. ed. São Paulo: Contexto, 2018. p. 122.

VISACRO, A. **Guerra híbrida**. 2022. Notas de aula.

WE ARE SOCIAL. **Digital 2023**: global overview report. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report>. Acesso em: 20 jun. 2023.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Prezado (a),

Você foi selecionado para participar, como voluntário, desta entrevista estruturada, desenvolvida pelo autor, Tenente-Coronel Aviador Manoel Junio Marques Carneiro, para o seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a ser apresentado à Escola de Comando e Estado-Maior (ECEMAR), como requisito para a conclusão do Curso Avançado de Comando e Estado-Maior da Aeronáutica do ano 2023 (CACEM-2023).

Sua participação é de fundamental importância para a conclusão deste TCC, a medida que a análise de suas respostas fornecerá valiosos subsídios para que seja atingido o objetivo proposto por este estudo, qual seja analisar a contribuição do monitoramento de mídias sociais em apoio às ações de Comunicação Social na FAB durante a Tarefa de Apoio ao Estado, na Operação Regresso à Pátria Amada Brasil.

O questionário é composto de quinze perguntas objetivas e seu preenchimento levará em torno de 10 minutos. Ressalto que não há opiniões certas ou erradas. Apenas responda com a sua percepção, considerando os seus conhecimentos profissionais. Marque uma das alternativas que estão graduadas em uma escala apresentada em cada pergunta.

Em caso de dúvida, você poderá entrar em contato com este pesquisador, a qualquer tempo, por meio do e-mail [carneiomjmc@fab.mil.br](mailto:carneiomjmc@fab.mil.br) ou pelo telefone (61) 99916-9998. Esclareço ainda, que este estudo é orientado pelo Tenente-Coronel Aviador Luiz Felipe de Almeida Souza que também poderá ser contactado, a qualquer tempo, por meio do e-mail [felipelfas@fab.mil.br](mailto:felipelfas@fab.mil.br).

Ao preencher o questionário, você declara estar ciente dos propósitos absolutamente acadêmicos desta pesquisa e que os dados obtidos serão processados e apresentados estatisticamente, assim como a aquisição e a análise do dado coletado se fará unicamente pelo pesquisador e seu orientador.

Diante do exposto, ressalta-se que as informações prestadas serão destinadas exclusivamente para a conclusão do TCC do CACEM-2023 e que os dados serão confidenciais e será mantido o anonimato dos respondentes.

Desde já agradeço a colaboração.

Manoel Junio Marques Carneiro - Tenente Coronel Aviador

Balloni (2004) cita que, quando as informações são organizadas em um sistema, estes produzem informações eficientes e eficazes para a instituição. Segundo Rezende (2005), quando um profissional analista utiliza um determinado sistema de informação, sua eficiência proporciona métricas maiores em sua produtividade.

Sendo assim, considerando: a) as fundamentações desenvolvidas por estes teóricos; b) as atribuições do CECOMSAER nas Ações de COM SOC durante a Tarefa de Apoio ao Estado - Operação Regresso à Pátria Amada Brasil -; e c) a utilização do *software* de monitoramento de mídias sociais *Talkwalker* em sua rotina de analista de Mídias Sociais, responda as seguintes questões, conforme escala de Likert (1932) (muito leve – leve – média – alta – muito alta):

**Pergunta 1:** Quanto ao nível de confiabilidade dos dados gerados que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 2:** Quanto ao aumento na produção de relatórios de análises que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 3:** Quanto à qualidade dos relatórios de análises que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 4:** Quanto à agilidade na produção dos relatórios de análises que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 5:** Quanto à agilidade na busca de informações e na compilação dos dados que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no

CECOMSAER?

**Pergunta 6:** Quanto à facilidade em visualizar os processos de produção que a interface de um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 7:** Quanto à elaboração de melhores estratégias de comunicação nas redes que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 8:** Quanto à redução da carga de trabalho do analista que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 9:** Quanto à diminuição de erros do analista na confecção de relatórios de análises que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 10:** Quanto à identificação dos principais influenciadores digitais sobre determinado assunto de interesse que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 11:** Quanto à análise de sentimento das menções sobre determinado assunto de interesse que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona ao identificar se elas são positivas, negativas ou neutras e ao revelar a percepção do público em relação a marca. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 12:** Quanto à análise em tempo real sobre determinados assuntos de interesse que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona ao

obter informações instantâneas sobre o que está acontecendo nas redes. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 13:** Quanto à coleta de dados em larga escala que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona ao obter grande quantidade de dados oriundos de várias plataformas digitais. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 14:** Quanto à automatização na geração e na atualização de relatórios que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

**Pergunta 15:** Quanto ao suporte à tomada de decisão profícua dos gestores que um sistema informatizado de monitoramento de mídias sociais proporciona. Como você considera a contribuição do *software Talkwalker* na produtividade e na efetividade das análises de informações, comparando os períodos anterior e posterior a sua implantação no CECOMSAER?

<p><i>Link</i> para o formulário completo (hiperlink da pesquisa)</p>	<p><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJFaafWNleohn7Q68Em-ZJC0onA2_vg-SA701hFLusDv9bSw/closedform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJFaafWNleohn7Q68Em-ZJC0onA2_vg-SA701hFLusDv9bSw/closedform</a></p>
---	--