

A IMPORTÂNCIA NA ORIENTAÇÃO A POLICIAIS MILITARES QUANDO EM CONCESSÃO DE ENTREVISTAS EM LOCAIS DE OCORRÊNCIAS

SILVA, Luis Eduardo Moreira¹
RIBEIRO, Maria Flora²

RESUMO

O presente artigo tem como escopo verificar a importância na orientações aos policiais militares para lidarem com os veículos de comunicação em locais de ocorrências policiais. O estudo foi realizado por meio de entrevista com profissional da seção de comunicação social da Polícia Militar do Estado de Goiás. Assim sendo, após a realização da entrevista identificou-se a importância no que tange as entrevistas concedidas por policiais militares em locais de ocorrências e, também, foi identificado quais são as principais orientações em relação a comunicação social aos policiais da corporação para que garanta a transmissão de uma boa imagem institucional. Através pesquisa realizada foi possível identificar, também, a forma em que a instituição transmite as orientações aos policiais militares do Estado. Nos resultados viu-se a importância que a instituição dá aos assuntos atinentes a comunicação social. Com a pesquisa, conclui-se que a orientação para lidar com comunicação pública é fundamental para Polícia Militar, pois esta, uma instituição, deve se preocupar com a imagem institucional que é passada a sociedade.

Palavras-chave: Comunicação social. Imagem institucional. Comunicação pública. Entrevistas em locais de ocorrências.

ABSTRACT

The purpose of this article is to verify the importance of the guidelines to the military police to deal with the vehicles of communication in places of police occurrences. The study was carried out by means of an interview with the person responsible for the media section of the Military Police of the State of Goiás. Thus, the interview identified the importance of interviews with military police officers in places of occurrence and , it was also identified what are the main guidelines in relation to the media to the police of the corporation to ensure the transmission of a good institutional image. With the research, it was also possible to determine the way in which the institution transmits the guidelines to the military police of the State. The results showed the importance that the institution gives to matters pertaining to social communication. With the research, it is concluded that every

¹Aluno do Curso de Formação de Oficiais do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, luiz_06moreira@hotmail.com, Goiânia – Go, agosto de 2018.

²Professor orientador: Mestre, Professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás CAPM, florajornalista3@gmail.com, Goiânia – Go, abril de 2018.

public institution should be concerned with the institutional image that is passed on to society.

Keywords: Social communication. Institutional image. Public communication. Interviews in places of occurrence.

1 INTRODUÇÃO

A Polícia Militar do Estado de Goiás é umas das instituições públicas com maior visibilidade entre a sociedade pelo seu constante envolvimento em ocorrências policiais. Diante disso, o policial militar é sujeito a ter que prestar informações sobre os fatos ocorridos em locais de ocorrências, sendo necessário então um preparo a estes policiais para agirem de forma correta em entrevistas policiais à veículos de comunicação, afinal o agente público está no exercício da sua função representando uma instituição pública.

O policial militar está representando a Instituição pública Polícia Militar, e é através dele que irá se formar opiniões sobre identidade, imagem, os valores e comportamentos de tal instituição. Compreende-se que a imagem da Polícia Militar não é representada por si mesma, mas sim é compreendida como a imagem que sociedade vê e interpreta como errada ou certa através das várias situações em que a corporação esteve envolvida em ocorrências e foi dada publicidade.

As imagens das polícias do país é alvo frequente de julgamentos por parte da imprensa, por grupos específicos e da sociedade com o fito de sujar os nomes dessas instituições. Assim sendo, é de valia relevância que os gestores da instituição Polícia Militar, frequentemente, orientem os seus homens a terem uma boa postura perante os profissionais de imprensa em locais de ocorrências policiais, pois é necessário que a instituição mantenha o respeito e consideração que tem perante a população.

A imagem da Polícia Militar deve ser repassada da melhor forma possível, sendo assim, por que é necessário orientar o policial militar ao conceder entrevistas em locais de ocorrências? Qual importância da boa postura do policial frente a veículos de comunicação? Quais as precauções que devem ser observadas pelo policial ao dar entrevistas?

Verifica-se que esse artigo tem o objetivo de discutir a importância dos gestores da instituição em orientar os policiais da gloriosa Polícia Militar do Estado de Goiás a se portarem de forma correta frente situações em que é necessário dar esclarecimentos de ocorrências policiais perante os veículos de comunicação. Ademais, tem-se a ciência que o policial deve ser orientado de como se comportar nas situações de entrevistas para que transmita uma imagem de respeito da instituição a qual representa.

O artigo foi produzido através de pesquisas em livros e manuais que disciplinam sobre a imagem corporativa e o comportamento das instituições públicas e privadas devem ter perante os veículos de imprensa. Ademais, será feita uma pesquisa junto a PM/5 a fim que se tenha conhecimento de como é feita a orientação aos policiais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Ocorrências policiais acontecem inúmeras vezes em um dia em nosso país e a Polícia Militar, por estar combatendo as infrações penais constantemente, está envolvida em grande parcela delas. Esses acontecimentos precisam de divulgação e esclarecimentos, ocasionando o contato direto entre a meios de comunicação e o policial militar nos locais onde ocorrem os fatos delituosos.

Assim sendo, é interessante saber do que se trata comunicação pública. Esta, conforme as teses de Duarte (2018), trata da comunicação e transmissão de informações que são de cunho público. Entende então o autor que tudo que estiver envolvido com as ações da máquina estatal deve ser relacionado com a comunicação pública. Segundo essa tese, a comunicação pública objetiva a garantia do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão. Ademais, promover tal comunicação é assumir a concepção cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse público.

O fato da Polícia Militar estar prestando esclarecimentos e informações frequentemente à imprensa está colocando sua imagem institucional em jogo, o que deve se tomar cuidados, pois sua credibilidade pode ser julgada pela sociedade por meio dos comportamentos daqueles que estão representando a instituição. Diante disso, a imagem da polícia transmitida pela imprensa tornou-se um fator importantíssimo, já que será definida

por meio dela os seus padrões de comportamento, princípios e valores. Assim sendo, afirma-se que imagem da instituição não se faz por si mesma, mas sim pelo o que a sociedade vê da postura dos policiais que a representam e, posteriormente, as julga como corretas ou erradas para si.

Uma instituição como a Polícia Militar do Estado de Goiás, que é respeitada nacionalmente pelos os seus serviços prestados a sociedade, deve se preocupar com sua imagem institucional.

Se a instituição tem o respeito e credibilidade perante a sociedade é pelo fato de ter uma política de comunicação eficiente, confirmando a transparência de suas ações e o respeito da população.

Verifica-se, quando se fala da imagem institucional, a maioria dos autores entendem que esta é até superior que ao serviço que a instituição fornece, para eles a imagem é o maior patrimônio que a instituição possui.

Ressalta-se, entretanto, que é necessário distinguir os conceitos de imagem e identidade, que por muitas vezes é confundido. Consoante disciplina Duarte (2009), imagem trata do que as instituições expõem sobre os seus princípios, sua forma de trabalhar, seus valores adotados, ou seja, é uma percepção que se pode ter por um público externo. Já, em relação à identidade, está trata do plano interno das instituições, está ligada as negociações e relações que se estabelecem dentro da esfera administrativa.

Conceito, também, de relevância, que está relacionada a imagem e identidade, é o de reputação, que conforme Melo (2010) trata da percepção do comportamento da instituição por variados públicos, sendo aqui formado os valores da instituição tanto na perspectiva interna, quanto na externa.

Diante de tais conceitos, é importante que os policiais tenha ciência que suas ações, sejam elas pequenas ou grandes, simples ou complexas poderá repercutir negativamente ou positivamente para a imagem da Polícia Militar de Goiás. O policial tem que agir de forma legal, profissional e prudente a todo instante, pois seus atos estão em julgamento constantemente.

Conforme o Manual de Comunicação da Polícia Judiciária do Mato Grosso (2017), uma entrevista pode ser entendida como uma maneira de se colher notícias de

interesse da sociedade através de perguntas e respostas, sendo colhida por profissional de um meio de comunicação.

Tratando-se de notícia, esta está composta por vários atributos, como: interesse, atualidade, facilidade de assimilação, importância do fato e ser informativa. Assim sendo, a notícia pode ser entendida como a descrição de acontecimentos ou fatos da atualidade, as quais necessitam ser de importância e interesse da população e, também, que a notícia deve além de tudo ser capaz de ser entendida pelo receptor.

Ademais, os órgãos públicos tem a obrigação de dar publicidade de seus atos, assim sendo, a Polícia Militar como um órgão estadual deve fornecer informações sobre seus atos. Ressalva-se, todavia, que deve ter precaução no que noticiar, a notícia fornecida deve ser de relevância a população, mas há que se pensar se a notícia também é interessante para a instituição.

O posicionamento da polícia em casos específicos é importante pelo fato de evitar equívoco e distorções sobre os seus atos praticados. Esclarecendo seus atos, a polícia tem a possibilidade de afirmar a legalidade de suas ações e, ainda, poderá mostrar a sociedade os serviços a ela prestada, convencendo-a em ter confiança no serviço que é exercido.

Outrossim, é recomendável a prestação de informações à imprensa, pois o fato da polícia não querer dar esclarecimentos sobre um fato pode ser entendido de forma negativa. Mesmo que não há informação a ser repassada, é interessante dar atenção aos veículos de imprensa sobre a situação.

Conforme as diretrizes de Goiás (2017), o policial é uma das maiores fontes que os profissionais dos veículos de imprensa podem obter informações. A par disso, é necessário uma boa e profissional relação dos policiais com os profissionais dos meios de comunicação, pois é através dessa relação que vão surgir as notícias dos trabalhos da instituição. E ressalta-se que quanto maior a divulgação, maior será o reconhecimento no âmbito da comunicação social.

O policial ao receber um jornalista deve tratá-lo com profissionalismo, tendo respeito e civilidade a fim de que se tenha uma boa comunicação. Uma relação com profissionalismo entre ambas as partes, evitará equívoco e distorções.

Quanto a abordagem do caso em questão, o policial entrevistado terá que buscar ser mais objetivo possível em sua entrevista, o que evitará desfocar do assunto em exposição. Observando isso, o policial estará resguardando a imagem institucional.

Outro fator importante para entrevista concedida por policial militar, é a postura e a compostura desse agente. Para uma boa imagem ser passada o policial deve manter sua vestimenta, no caso a farda, limpa e passada. Manter os cabelos cortados e com a barba feita, os homens. Já, as mulheres devem, também, manter os cabelos no padrão exigido e evitar assessorios que chamem a atenção. Devem ambos seguirem os padrões exigidos pelo POP.

Quanto a postura nas filmagens e fotos, Goiás (2017) expressa que o policial deve precaver-se de se portar de forma defensiva, hostil e desleixada. Assim, quanto mais os movimentos forem naturais, melhor será.

Ao falar, o policial deve mostrar segurança e convicção, e manter a conexão da linguagem corporal e verbal.

O policial deve se atentar também em se envolver em assuntos polêmicos, evitando o máximo possível de se desgastar publicamente. Goiás (2017), orienta que nessas situações, policial pode usar de respostas padrões, como:

As ações de policiamento ostensivas e preventiva serão intensificadas na região;
O fortalecimento da parceria entre a sociedade e Polícia Militar é fundamental para melhoria da Segurança Pública na região;
A solução para esse problema requer ações que extrapolam o limite da atuação da Polícia Militar;
A Polícia Militar está fazendo a parte dela, ultrapassando recorde de produtividade, realizando prisões em flagrante, recuperando foragidos, recuperando veículos roubados e furtados e trabalhando diuturnamente no combate à criminalidade;
A Polícia Militar continuará trabalhando na busca de informações para a identificação e prisão dos responsáveis por esse delito;
Todas as medidas de polícia judiciária militar serão tomadas para a devida apuração dos fatos e atribuição de responsabilidades;
Havendo suspeita ou necessidade, acione a Polícia Militar ligando para o 190;
Para agilizar o atendimento da Polícia Militar, ligue diretamente para o telefone da equipe responsável por atender sua região;
As imagens foram encaminhadas para a corregedoria da Polícia Militar para análise e apuração dos fatos, visando identificar a autoria e atribuir eventuais responsabilidades. (Goiás, 2017, p. 12).

Informar em entrevistas as dificuldades impostas pelo atual ordenamento jurídico vigente no país auxiliam na explicação de certas situações.

Conforme as diretrizes de Goiás (2017), será interessante a concessão da entrevistas quando se tratar de ocorrências que podem gerar uma maior repercussão na sociedade; quando se tratar de caso de vulto; e em situações em que a instituição deseja dar publicidade a operações policiais, ações sociais e os demais casos que dê maior interesse aos meios de comunicação.

Em relação ao local de concessão de entrevistas, o Goiás (2017) orienta que o policial dê prioridade em dar entrevistas em locais abertos, estando trajado operacionalmente. Seguindo essas diretrizes, a sociedade ao ver o policial na rua, crê que a polícia está fornecendo a segurança a todos.

O policial militar, primeiramente, deve fazer contacto com Assessoria de Comunicação da PMGO antes de fornecer entrevistas e é importante que se faça uma avaliação quanto ao grau de repercussão da ocorrência, pois sendo situações de vulto, caso de acontecimento incomum ou uma situação que enalteça o serviço da instituição a equipe empenhada deve comunicar a assessoria sobre todos os fatos.

Sendo assim ao ter ciência de alguma ocorrência policial e com ela ter envolvimento, deve o policial colher o máximo de informações possíveis, a fim que quando for dar esclarecimentos por meio de veículos de imprensa preste as informações de forma contextualizada e completas. É necessário se preparar para que não seja surpreendido no momento da entrevista. É importante, também, que se faça uma relação das informações que podem e que das que não podem ser veiculadas pela imprensa, pois há informações colhidas em locais de ocorrências que se tornadas públicas podem comprometer negativamente investigações policiais futuras, há que se filtrar o que é noticiável.

Ao dar entrevista, o policial militar deve dar informações de forma objetiva, coerente, clara, sucinto e de forma direta. Deve-se evitar o entrevistado esclarecimentos pessoais, linguajar que os policiais usam entre si, termos técnicos e prolongar a entrevistas desnecessariamente.

Em certas situações é necessário falar o posicionamento da polícia sobre algum fato e é importante que ao conceder entrevista o policial militar apresente na entrevista uma

visão institucional que seja baseada nos fatos ocorridos. O que deve ser falado é a posição da instituição Polícia Militar e não posição pessoal do policial entrevistado.

Há casos em que o policial deve evitar falas evasivas, caso contrário pode dar impressão ao profissional da imprensa e aos telespectadores que se tem algo a esconder, podendo dar expressão negativa. Nesses casos, o policial poderá afirmar que posteriormente será melhor esclarecido tal informação requerida.

Deve-se tentar pensar em todas informações que vão ser repassadas, a fim de que tenha segurança, convicção e firmeza no que vai ser falado. Uma informação equivocada pode virar até motivo de chacota tanto com o policial militar quanto a instituição.

Conforme disciplina Brasil (2009) alguns princípios básicos que devem ser observados quanto ao assunto comunicação social:

Abrangência: O sistema de Comunicação Social do Exército possui grande capilaridade, uma vez que interage com diversos outros sistemas.

Antecipação: Deve ser adotada, sempre que possível, uma postura pró-ativa, ou seja, aquela em que se tenha a iniciativa das ações.

Confiabilidade: Consiste em garantir a credibilidade das informações perante os diversos públicos pela utilização de fontes idôneas.

Coerência: O compromisso com a verdade deve ser mantido ao se evitar a disseminação de informações inconsistentes ou conflitantes – “boatos”.

Continuidade: Consiste em permanentemente manter o pessoal e a atividade de Comunicação Social atuantes.

Oportunidade: As ações devem ser desencadeadas no momento oportuno, perfeitamente entrosadas no tempo e no espaço.

Impessoalidade: A Comunicação Social deve ser desprovida de qualquer intenção de promoção pessoal ou de grupo. Devem ser exaltados os aspectos coletivos da Instituição, o valor do homem em seu trabalho anônimo e silencioso e, sobretudo, sua vocação para servir. O foco deve ser direcionado para os valores e para as tradições do Exército. Nesse sentido, o militar da Força Terrestre é o mais valioso instrumento de comunicação social da Instituição. (BRASIL, 2009, p. 19).

Fator importante também, é qual profissional na instituição concederá entrevistas de maneira eficiente. Goiás (2017) entende que aqueles que tiveram contato direto com a ocorrência será a pessoa com mais habilidade para repassar as informações.

Ademais, quanto ao profissional que irá conceder entrevistas aos profissionais de impensas, entende Brasil (2009) que:

A COMUNICAÇÃO SOCIAL É UMA FUNÇÃO DO COMANDO - Na ocorrência de um fato importante, como, por exemplo, o emprego de tropa em qualquer tipo de operação, há uma expectativa por parte dos integrantes da Organização Militar que a

informação seja transmitida, em primeiro lugar, pelo seu comandante. Não repercute bem, entre os comandados, tomar conhecimento de notícias por meio de rumores ou por intermédio de outras fontes. A comunicação com a tropa jamais deve ser desprezada. (BRASIL, 2009, p. 21)

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem o escopo de discutir a necessidade dos gestores da Polícia Militar do Estado de Goiás em orientar seus policiais a se portarem de forma correta frente as situações em que é necessário fornecer esclarecimentos em locais de ocorrências policiais perante os veículos de comunicação. Outrossim, tem-se a ciência que o policial deve ser orientado de como se comportar nas situações de entrevistas para que transmitam uma imagem de respeito da instituição a qual representam.

Assim sendo, foi realizada análise em material já produzido, como livros e manuais que disciplinam sobre a imagem corporativa e o comportamento que instituições públicas e privadas devem ter perante à imprensa.

Ademais, foi realizada entrevista com profissional que trabalham na PM/5, que é a seção responsável pela comunicação da Polícia Militar de Goiás. A entrevista será do modelo semi-estruturado aberto com o profissional lotado na PM/5, que terá como escopo esclarecer de como é feita as orientações aos policiais militares ao lidarem com veículos de comunicação em locais de ocorrência, qual é o nível de importância que a instituição trata sobre o assunto e as demais peculiaridades sobre o tema tratado.

Como dito será realizado uma entrevista, que conforme Richardson (2015), é uma técnica em que há uma comunicação bilateral, ou seja, na entrevista se desenvolve uma relação entre pessoas, é um processo de comunicação.

Quanto às entrevistas que serão realizadas, será feito o contato com tal oficial a fim de tratar como poderá ser feita as entrevistas. Em relação as perguntas e respostas, estas serão anotadas e analisadas dentro do objetivo principal do presente trabalho, sendo feito também a relação com os demais dados analisados nas pesquisas bibliográficas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após feita entrevista com o responsável pelo o comando da seção de Comunicação Social da PMGO, PM/5, identificou-se a importância que a instituição deve ter com a imagem institucional que é passada quando policiais concedem entrevistas aos veículos de comunicações.

Tratando-se da imagem, conforme MELO (2010), a imagem institucional expõe a forma em que está sendo prestado o serviço público e é através disso que a sociedade terá a percepção da instituição. Na entrevista realizada, o entrevistado relatou que a instituição busca padronizar a forma em que se expõe, pois é interessante que a sociedade quando veja o policial militar exercendo sua atividade tenha a consciência que aquele policial está representando a instituição Polícia Militar do Estado de Goiás.

Como exposto na revisão bibliográfica, o Manual de Comunicação Social da PMGO (2017) a instituição, por meio de seus policiais, devem dar publicidade de suas ações à sociedade, pois, por ser uma instituição pública, seus atos devem ser transparentes. Diante dessa necessidade, o entrevistado disse que a PMGO criou o Manual de Comunicação Social a fim de orientar os policiais a saberem como lidar com as situações em que se terá que expor alguma ocorrência. Com isso, o manual com as orientações aos policias busca resguardar a boa imagem que instituição possui diante da sociedade.

Acerca da importância da orientação aos policiais militares ao lidarem com veículos de imprensa nos locais de ocorrência, o entrevistado relatou que a PM/5 busca orientar a tropa a saber lidar com a situação a fim de que não haja situações desgastantes para instituições quanto a declarações concedidas por seus policias. O entrevistado disse que a Polícia Militar de Goiás, diante da preocupação do comportamento de seus policiais frente a veículos de comunicação, ao criar o Manual de Comunicação busca passar ao policial de como se portar e quais informações poderão ser concedidas nas entrevistas.

Quando indagado ao entrevistado quais as principais orientações aos policiais, foi relatado que a PM/5 orienta que os policias, primeiramente, devem preservar todo local em que ocorreu a ocorrência policial, feito isso, se preservado o local de ocorrência

corretamente e o policial estiver ciente de toda a dinâmica da ocorrência, o policial tem a autorização da assessoria de comunicação da instituição para conceder entrevista sobre o fato. Ressalta-se, entretanto, que o entrevistado deixa claro que o policial só deve falar sobre o que aconteceu exclusivamente no local de ocorrência. O entrevistado deu um exemplo de uma situação, que é no caso de um homicídio, sendo que nesse caso o policial que conceder a entrevista só poderá falar sobre o seu papel no local do crime, ou seja, preservar o local, quanto as circunstâncias em que ocorreu o crime, quem esclarecerá sobre essa questão é a instituição que for investigar o fato.

Ainda sobre as principais orientações, o entrevistado disse que caso o policial, que teve o primeiro contato com o local do crime não se sentir seguro para conceder entrevista sobre o fato ocorrido, este deve fazer contato com os seus superiores para que estes concedam os esclarecimentos necessários aos veículos de imprensa.

O Manual de Comunicação Social PMGO (2017), também, estipula que o policial deve colher o maior número de informações possível a fim de que conceda uma entrevista completa e contextualizada. O que coaduna com as orientações ditas pelo entrevistado.

Foi perguntado, também, ao entrevistado sobre a importância do relacionamento do policial com os profissionais de imprensa. Diante disso, o entrevistado disse que é importante orientar o polícia como este irá atender os profissionais de ocorrência em locais de ocorrências. Disse, também, que quando o policial envolvido em uma ocorrência for conceder entrevista, é interessante que o policial faça um “briefing” antes da entrevista, a fim de que se saiba como se procederá a entrevista.

Diante da questão do relacionamento com o profissional de imprensa, o Manual de Comunicação Social da PMGO (2017), conforme as diretrizes que o entrevistado também deu, policial ao receber um jornalista deve tratá-lo com profissionalismo, buscando-se uma boa comunicação. Ademais, uma relação com profissionalismo entre ambas as partes, evitará equívoco e distorções.

Ao abordar os avanços da comunicação social da PMGO, o entrevistado relatou que a principal ação que a instituição realizou nos últimos tempos foi a questão da instituição ter um comportamento proativo, ou seja, não se espera mais ser procurado para esclarecer certos fatos envolvendo a PMGO. Assim, quando os veículos de comunicação

forem buscas informações sobre um determinado fato, a instituição já divulgou uma informação oficial. Ressaltou, ainda, o entrevistado que fazendo esse tipo de comunicação se evita pautas negativas envolvendo a instituição.

Assunto também abordado foi como as orientações são passadas aos policiais militares acerca do comportamento de situações de entrevistas. O entrevistado relatou a importância do marketing interno da instituição e através disso tem-se orientado a tropa pelos mais diversos meios de comunicação, como whatsapp, facebook, site oficial da PMGO, twitter e entre outros meios. Ressaltou ainda a relevância do conhecimento pelos policiais das orientações, pois a par da importância das orientações os policiais devem ter a consciência do seu papel em representar a instituição a qual representa, mantendo a boa imagem institucional.

Quanto a atribuição dos oficiais da instituição, os gestores, foi tratado com o entrevistado a questão das orientações aos oficiais sobre o assunto de entrevistas. Assim sendo, o entrevistado relatou que, atualmente, nesses casos os gestores são instruídos pelo Chefe do Estado Maior da PMGO. Ademais, a seção de comunicação social tem a atribuição de assessorar o Estado Maior, e este passa todas as instruções necessárias aos demais oficiais/gestores da instituição.

Durante a entrevista abarcou-se, também, que a instituição busca todo momento padronizar as atuações dos policiais no Estado inteiro. Ademais, o escopo disso é que quando o policial der esclarecimentos sobre alguma ocorrência em qualquer lugar do Estado de Goiás tenha o mesmo comportamento e que a imagem institucional passada a sociedade seja a mesma, independente do local.

Em relação a questão da comunicação pública, como disciplina Duarte (2018), é a comunicação e a transmissão dos assuntos que envolve questões públicas, ou seja, todas as situações que envolvem ações de instituições públicas, como a PMGO, está relacionada a comunicação pública. Diante disso, o entrevistado falou diversas vezes da importância e a seriedade que a Polícia Militar tem tratado o assunto de comunicação. Outrossim, a questão da comunicação pública envolve direitos e garantias sociais à informação, ao diálogo e à expressão. Assim sendo, a PMGO tem sido destaque na questão de comunicação pública e isso, conseqüentemente, garante a boa imagem institucional perante a sociedade e também

o direito à informação à transparência do serviço público prestado pela polícia do Estado de Goiás.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho buscou identificar a importância das orientações aos policiais militares quando estes estiverem em situações que necessitem de conceder entrevistas aos veículos de comunicação. Buscou-se, também, tratar da relevância da imagem institucional, já que esta reflete as instituições públicas.

Verificou-se que as orientações aos agentes de segurança pública para concederem entrevista é de suma importância, pois esses agentes estão representando a instituição a qual pertence. Assim sendo, tendo uma boa orientação de como se portar frente aos veículos de comunicação, os policiais irão representar a polícia de forma competente, zelando pela imagem.

Ademais, a imagem institucional está em jogo nas situações de exposições públicas e é de conhecimento que os policiais estão cotidianamente expondo desfechos de ocorrências policiais. Diante disso, é necessário que o policial saiba da importância do seu comportamento em entrevistas, pois o seu posicionamento irá refletir na imagem do Estado.

Pelo fato do policial estar representando uma instituição pública, conclui-se que está tem o dever de expor os atos praticados, já que há a necessidade de transparências nas atividades exercidas por instituições que sejam públicas. Assim sendo, a exposição das atividades devem ser feitas, também, com os devidos cuidados para a preservação da imagem institucional.

Ressalta-se a relevância dos gestores em orientar seus agentes para lidarem com as situações de comunicação pública. É competência das pessoas que realizam a gestão das instituições saber quais as principais orientações a serem passadas aos seus policiais. Assim, estipulado os cuidados quanto a comunicação social, deve o gestor orientar eficientemente seus agentes que este prestem um serviço competente caso, ou seja, para que preservem a imagem institucional.

Ressalta-se, portanto, que a polícia militar é uma instituição pública e deve ter precauções quanto a questão da comunicação pública, já que esta reflete na imagem

institucional. Outrossim, é de suma importância que polícia militar oriente seus policiais a se portarem de forma correta quando em entrevistas atinentes a ocorrências policiais, pois tais policias é que devem zelar pela imagem institucional da corporação a qual pertence.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASILEIRO, Exército. **Manual de Campanha Comunicação Social**. Disponível em: http://www.eb.mil.br/c/document_library/get_file?uuid=f1b88ec0-e848-40c6-ac50-a009a8f22017&groupId=11425, acesso em 19/11/2018.

DUARTE, Jorge. **Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia**. 2. Ed. São Paulo. Editora São Paulo, 2009.

DUARTE,., **Comunicação Pública**. Disponível em: <http://jfori.jor.br/forni/files/ComPúblicaJDuartevf.pdf>. Acesso em: 19/05/2018.

GROSSO, Polícia Judiciária de Mato. **Manual de Comunicação**. Edição 2017. Disponível em: <http://www.policiacivil.mt.gov.br/arquivos/File/assessoria-comunicacao/MANUAL%20COMUNICACAO2017.pdf>. Acesso em: 18/05/2018.

MILITAR, Polícia. **Manual de Comunicação Social da Polícia Militar de Goiás**. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/2017/download/Manualdecomunicacao.pdf>. Acesso em: 15/07/2018.

MELO, Luiz Roberto de. **Comunicação empresarial**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista realizado com o Comandante da PM/5 (Assessoria de comunicação Social da PMGO).

1-NOME COMPLETO:

2- QUAL A IMPORTÂNCIA DA ORIENTAÇÃO AOS POLICIAIS MILITARES AO LIDAREM COM VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO EM LOCAIS DE OCORRÊNCIA POLICIAL?

3- QUAIS AS ORIENTAÇÕES QUE SÃO PASSADAS AOS POLICIAIS MILITARES ACERCA DE ENTREVISTAS EM LOCAIS DE OCORRÊNCIAS POLICIAIS?

4- QUAIS OS AVANÇOS DA PMGO EM RELAÇÃO A COMUNICAÇÃO SOCIAL?

5- EM RELAÇÃO AS ORIENTAÇÕES PASSADAS AOS POLICIAS, COMO ELAS SÃO TRANSMITIDAS?

6- HÁ QUE SE MELHORAR O RELACIONAMENTO DO POLICIAL MILITAR COM OS PROFISSIONAIS DE IMPRENSA?

7- VERIFICA-SE QUE A POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS É UMA DAS INSTITUIÇÕES MILITARES MAIS RESPEITADAS DO PAÍS E ISSO ESTÁ LIGADO A IMAGEM INSTITUCIONAL. QUAL A PREOCUPAÇÃO QUE A PM/5 TEM COM A IMAGEM QUE A INSTITUIÇÃO PASSA NO SEU DIA-A-DIA NAS ENTREVISTAS A VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO?

8- O OFICIAL, QUE É UM GESTOR DA INSTITUIÇÃO, TEM A ATRIBUIÇÃO DE ORIENTAR A SUA TROPA. DIANTE DISSO, O QUE É PASSADO AOS OFICIAIS PARA ORIENTAR SUA TROPA EM ESPECÍFICO QUANTO AS ENTREVISTAS À VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO?

9- COMO A SEÇÃO DE COMUNICAÇÃO TRATA O ASSUNTO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA?

10- OCORRÊNCIAS QUE ENVOLVEM SITUAÇÕES DE CONFRONTO ENTRE POLICIAIS E CRIMINOSOS TEM ACONTECIDO COM MAIS FREQUÊNCIA E DIANTE DISSO HÁ MAIOR PREOCURA POR DETALHES DOS FATOS. O QUE A PM/5 ORIENTA NESSAS SITUAÇÕES EM ESPECÍFICO, JÁ QUE TRATA DE CASOS QUE NECESSITAM DE UMA MAIOR CAUTELA?

