



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA PÚBLICA**

MARISE DINIZ DE OLIVEIRA

**O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA COMUNICAÇÃO INTERINSTITUCIONAL NA
SEGURANÇA PÚBLICA**

GOIÂNIA-GO

2024



MARISE DINIZ DE OLIVEIRA

**O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA COMUNICAÇÃO INTERINSTITUCIONAL NA
SEGURANÇA PÚBLICA**

Projeto de Pesquisa apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Mestrando Márcio Tadeu Brito Firmino

GOIÂNIA-GO

2024

O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA COMUNICAÇÃO INTERINSTITUCIONAL NA SEGURANÇA PÚBLICA

THE ROLE OF SOCIAL NETWORKS IN INTERINSTITUTIONAL COMMUNICATION IN PUBLIC SAFETY

Marise Diniz de Oliveira
Márcio Tadeu Brito Firmino

Resumo: Este estudo tem como objetivo investigar o impacto das redes sociais na comunicação interinstitucional dentro do contexto da segurança pública. A pesquisa partiu do problema de como as redes sociais poderiam contribuir para melhorar a comunicação entre diferentes órgãos de segurança e aumentar a eficiência das operações conjuntas. Para isso, foi realizada uma análise bibliográfica, utilizando metodologia qualitativa, com foco em estudos que abordam o uso das redes sociais por instituições de segurança pública. Os resultados demonstraram que essas plataformas digitais oferecem benefícios significativos, como a rápida troca de informações entre os órgãos, o que facilita a coordenação de ações em situações de emergência e promove uma aproximação com a população. A possibilidade de comunicação direta entre as instituições e os cidadãos também foi destacada como um fator que aumenta a transparência e a confiança pública nas ações das forças de segurança. No entanto, desafios operacionais e éticos também foram identificados, como a necessidade de proteger dados sensíveis e gerenciar crises de comunicação decorrentes de informações incorretas ou críticas nas redes sociais. As considerações finais ressaltaram que, apesar das vantagens, ainda existem áreas que precisam de desenvolvimento, como a capacitação dos profissionais envolvidos e a padronização de procedimentos entre os diferentes órgãos.

Palavras-chave: Redes sociais; Segurança pública; Comunicação interinstitucional.

Abstract: Abstract: This study aimed to investigate the impact of social networks on inter-institutional communication within the context of public security. The research started from the problem of how social networks could contribute to improving communication between different security agencies and increasing the efficiency of joint operations. To this end, a bibliographic analysis was carried out, using qualitative methodology, focusing on studies that address the use of social networks by public security institutions. The results demonstrated that these platforms offer significant benefits, such as the rapid exchange of information between agencies, which facilitates the coordination of actions in emergency situations and promotes closer ties with the population. The possibility of direct communication between institutions and citizens was also highlighted as a factor that increases transparency and public trust in the actions of security forces. However, operational and ethical challenges were also identified, such as the need to protect sensitive data and manage communication crises resulting from incorrect or critical information on social networks. The final considerations highlighted that, despite the advantages, there are still areas that need development, such as the training of professionals involved and the standardization of procedures among the different agencies.

Keywords: Social networks; Public security; Inter-institutional communication.

1 INTRODUÇÃO

O papel das redes sociais na comunicação interinstitucional no âmbito da segurança pública tem se tornado relevante nas últimas décadas. As redes sociais, inicialmente criadas como plataformas de interação pessoal, evoluíram para ferramentas de comunicação em diversos setores, incluindo a segurança pública. A comunicação entre instituições de segurança, bem como a interação com o público, exige rapidez, precisão e eficiência, características que as redes sociais proporcionam. Neste contexto, instituições de segurança pública têm utilizado essas plataformas para otimizar o compartilhamento de informações, facilitar a coordenação de ações e promover uma maior aproximação com a sociedade. A capacidade dessas redes de disseminar informações em tempo real permite uma resposta ágil a crises e emergências, além de favorecer o fluxo de dados entre diferentes entidades governamentais.

A justificativa para esta pesquisa reside na necessidade de se compreender como as redes sociais podem contribuir para a eficiência da comunicação interinstitucional, especialmente no contexto da segurança pública, onde a agilidade e a precisão das informações são essenciais. A comunicação tradicional, por meios físicos ou mesmo eletrônicos convencionais, muitas vezes apresenta limitações quanto à velocidade e ao alcance. As redes sociais, por outro lado, oferecem a possibilidade de uma comunicação rápida e acessível a um grande número de pessoas e instituições, o que pode ser crucial em situações de crise. No entanto, a utilização dessas plataformas também apresenta desafios, como a confiabilidade das informações e a necessidade de um gerenciamento dos dados compartilhados. Assim, este estudo se justifica pela urgência de analisar o papel das redes sociais no aprimoramento da comunicação entre as instituições de segurança pública e seus agentes.

A pergunta que norteia este estudo é: de que forma as redes sociais podem contribuir para a melhoria da comunicação interinstitucional e a eficiência das operações de segurança pública? Essa questão surge da percepção de que, apesar do crescente uso das redes sociais por instituições de segurança, há lacunas quanto à análise de seus impactos práticos na gestão e disseminação de informações. O presente trabalho busca responder a essa pergunta, fornecendo uma análise dos benefícios e desafios do uso das redes sociais nesse contexto.

O objetivo central desta pesquisa é analisar a contribuição das redes sociais para a comunicação interinstitucional na segurança pública, buscando identificar as vantagens e

desafios que essas plataformas trazem para a gestão e disseminação de informações entre diferentes órgãos e com o público.

Este estudo está estruturado em quatro partes principais. A introdução, que apresenta o tema, a justificativa, o problema e os objetivos da pesquisa. Em seguida, a revisão da literatura explora a base teórica e estudos anteriores sobre o uso das redes sociais na segurança pública. A metodologia descreve o caminho adotado para a realização da pesquisa, detalhando o tipo de estudo e a abordagem adotada. Por fim, os resultados e discussões apresentam as principais descobertas da pesquisa, seguidos das considerações finais, onde são expostas as conclusões e sugestões para futuras investigações.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A revisão da literatura está estruturada em três principais tópicos que abordam aspectos fundamentais para a compreensão do uso das redes sociais na segurança pública. Inicialmente, o estudo apresenta o papel das redes sociais na comunicação interinstitucional, discutindo como essas plataformas têm sido utilizadas para melhorar a troca de informações entre diferentes órgãos de segurança e facilitar a coordenação de ações conjuntas. Em seguida, são explorados os desafios e as oportunidades que o uso dessas redes traz para as instituições de segurança pública, com foco tanto nos benefícios, como a maior transparência e aproximação com a população, quanto nos desafios éticos e operacionais, como a proteção de dados e o controle de crises de comunicação. Por fim, o impacto dessas plataformas na melhoria da comunicação com o público é analisado, destacando como elas facilitam a disseminação de informações e promovem uma interação direta entre as instituições de segurança e a sociedade.

2.1 Redes sociais na segurança pública

As redes sociais têm se consolidado como ferramentas essenciais no contexto da segurança pública, promovendo uma comunicação ágil e eficiente entre as instituições de segurança e a população. Segundo Santos (2018), o uso dessas plataformas pelas forças de segurança, como a Polícia de Segurança Pública (PSP), representa uma nova estratégia de comunicação na era da informação. Essa transformação ocorre à medida que as redes sociais permitem uma interação próxima e direta com o público, além de facilitar a disseminação de informações em situações de emergência.

De acordo com Nunes (2019), as redes sociais desempenham um papel fundamental na construção e na manutenção da imagem pública das instituições de segurança, permitindo que as ações desenvolvidas por essas entidades sejam divulgadas e reconhecidas. Essa visibilidade contribui para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições de segurança, além de proporcionar um canal para a troca de informações entre as partes envolvidas.

Júnior e Cruz (2022) destacam que as redes sociais também desempenham um papel relevante na promoção da segurança comunitária. No caso da Polícia Militar do Paraná, por exemplo, essas plataformas têm sido utilizadas para o aprimoramento da relação entre a polícia e a comunidade, o que fortalece a cooperação mútua na prevenção de crimes e na solução de problemas locais. Essa iniciativa evidencia o potencial das redes sociais como ferramentas para a segurança preventiva e a construção de laços fortes entre as instituições de segurança e os cidadãos.

Por fim, Pavez *et al.* (2011) apontam que as redes sociais, quando integradas às práticas institucionais, podem promover maior transparência e accountability nas ações de segurança pública. No contexto da 1ª Conferência Nacional de Segurança Pública, a participação ativa nas redes sociais contribuiu para o engajamento de diversos setores da sociedade, demonstrando a importância dessas plataformas para a gestão democrática e inclusiva da segurança.

2.2 Comunicação interinstitucional na segurança pública

As redes sociais vêm ganhando importância no cenário da segurança pública, sendo adotadas como ferramentas estratégicas para a comunicação e a gestão de informações. Segundo Santos (2018), o advento dessas plataformas transformou as práticas de comunicação das instituições de segurança, permitindo uma interação direta e rápida tanto entre os próprios órgãos quanto com o público. Essa nova realidade possibilita a disseminação de informações em tempo real, fator relevante em situações que demandam resposta rápida e coordenação entre diferentes entidades.

Nunes (2019) complementa ao destacar o papel das redes sociais na construção e consolidação da imagem institucional da Polícia de Segurança Pública (PSP). As redes sociais não apenas facilitam o compartilhamento de informações oficiais, como também fortalecem a relação da instituição com a sociedade, promovendo maior transparência e aproximando as

forças de segurança do cidadão. Ao utilizar essas plataformas, as instituições conseguem comunicar suas ações, o que pode contribuir para aumentar a confiança pública.

Além disso, Júnior e Cruz (2022) ressaltam o uso das redes sociais como um instrumento para a polícia comunitária. No Paraná, a Polícia Militar tem se beneficiado dessas plataformas para aprimorar o diálogo com a comunidade, criando um espaço para o compartilhamento de informações e o estímulo à participação cidadã. Esse uso estratégico tem potencial para fortalecer a cooperação entre a polícia e a população, promovendo uma maior integração e eficácia nas ações de segurança preventiva.

Por outro lado, Pavez *et al.* (2011) analisam a relevância das redes sociais no contexto de eventos e conferências de segurança pública, como a 1ª Conferência Nacional de Segurança Pública. A participação ativa nas redes sociais durante o evento favoreceu a colaboração entre diversos setores da sociedade e ampliou o alcance das discussões sobre políticas públicas de segurança. Dessa forma, as redes sociais também se mostram eficazes na promoção da transparência e na ampliação do diálogo social em temas relacionados à segurança pública.

2.2 Desafios e oportunidades no uso de redes sociais na segurança pública

O uso de redes sociais na segurança pública apresenta tanto desafios quanto oportunidades que precisam ser considerados pelas instituições envolvidas. Segundo Holanda (2020), um dos principais desafios está relacionado ao processamento e análise de grandes volumes de dados gerados por essas plataformas. A natureza dinâmica das redes sociais exige que as instituições desenvolvam mecanismos eficientes para filtrar, organizar e utilizar essas informações de forma estratégica. A falta de uma estrutura adequada para lidar com esses dados pode resultar em dificuldades para identificar informações relevantes em tempo hábil, comprometendo a eficiência das ações de segurança.

Por outro lado, Nunes (2019) destaca que as redes sociais oferecem uma oportunidade única de aproximação entre as forças de segurança e a população, promovendo um canal de comunicação acessível. No entanto, esse benefício vem acompanhado do risco de disseminação de informações falsas ou equivocadas, o que pode prejudicar a confiança pública e gerar conflitos. A administração de crises de comunicação, portanto, é um desafio constante, especialmente quando as redes sociais se tornam palco para a propagação de *fake news*.

Além disso, Oliveira (2017) argumenta que, apesar dos desafios tecnológicos e operacionais, as redes sociais permitem uma integração entre diferentes instituições de segurança pública, facilitando o compartilhamento de informações e a coordenação de ações conjuntas. Essa interconexão é relevante em situações de emergência, quando a rápida circulação de informações pode fazer a diferença no desenrolar das operações.

Em relação às oportunidades, Santos (2018) ressalta que as redes sociais possibilitam um diálogo direto com a população, permitindo que as instituições de segurança pública acompanhem de perto as demandas sociais e ajustem suas estratégias de acordo com as expectativas e necessidades do público. No entanto, essa abertura também requer uma postura proativa das instituições no sentido de responder às questões levantadas e de gerenciar as críticas que surgem nesse espaço público.

Por fim, Pavez *et al.* (2011) apontam que o uso das redes sociais, quando bem gerido, pode ser uma ferramenta para a construção de uma segurança pública participativa. Embora desafios como a proteção de dados e a necessidade de capacitação técnica estejam presentes, as oportunidades de fortalecer a comunicação e a cooperação entre instituições e cidadãos são significativas.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa foi a pesquisa bibliográfica, caracterizada como uma pesquisa qualitativa. O estudo envolveu a análise de publicações científicas e acadêmicas, como artigos, dissertações e teses, com foco no uso das redes sociais na comunicação interinstitucional no contexto da segurança pública. Os instrumentos empregados foram fontes secundárias, obtidas por meio de bases de dados acadêmicas, repositórios digitais e bibliotecas eletrônicas. Os procedimentos incluíram a seleção de materiais relevantes, publicados nos últimos anos, com o objetivo de proporcionar uma análise sobre o tema. A técnica utilizada foi a leitura crítica e análise interpretativa das referências selecionadas, buscando compreender as contribuições de cada autor para a temática, bem como identificar pontos comuns e divergentes nas abordagens sobre o uso das redes sociais em ambientes institucionais de segurança pública.

O quadro a seguir apresenta as principais referências utilizadas neste estudo, organizadas por ordem cronológica, com base em suas contribuições para a análise do papel das redes sociais na segurança pública. Foram incluídos trabalhos relevantes que tratam da comunicação interinstitucional e suas implicações éticas e operacionais no uso das redes

sociais pelas instituições de segurança pública. O quadro contém informações sobre o autor, o título conforme publicado, o ano e o tipo de trabalho, o que permite ao leitor visualizar de forma clara e objetiva as fontes de consulta utilizadas na construção desta pesquisa.

Quadro 1: Principais Referências sobre Redes Sociais e Segurança Pública

Autor(es)	Título conforme publicado	Ano	Tipo de trabalho
PAVEZ, T. R. <i>et al.</i>	Redes sociais e segurança pública: características e reflexões à luz do processo preparatório para a 1ª Conseg	2011	Artigo
ROTHBERG, D.; VALENÇA, A. da S.	Comunicação Pública para cidadania no avanço das redes sociais oficiais	2014	Artigo
OLIVEIRA, J. S. de <i>et al.</i>	As tecnologias da informação e comunicação na gestão administrativa e operacional da segurança pública	2017	Artigo
SANTOS, N. M. C. dos.	O advento das redes sociais e a Polícia de Segurança Pública: uma nova estratégia de comunicação na era da informação	2018	Tese (Doutorado)
SOARES, D. S. B.	O papel da comunicação digital no contexto de marketing social: o caso da Polícia de Segurança Pública	2018	Dissertação (Mestrado)
OLIVEIRA, G. S.	Comitê interinstitucional de segurança pública	2018	Dissertação (Mestrado)
NUNES, C. I. S. M.	As redes sociais na imagem da marca PSP (Polícia de Segurança Pública)	2019	Dissertação (Mestrado)
HOLLANDA, M. V.	Da necessidade de processamento de dados e informações das mídias sociais para a oportunidade e a eficiência da produção do conhecimento para instituições de segurança pública	2020	Artigo
ANJOS, M. C. dos.	A gestão da informação na segurança pública para grandes eventos no estado da Bahia	2021	Artigo
JÚNIOR, N. V.;	Polícia Comunitária: o aprimoramento da	2022	Artigo

CRUZ, R. P.	segurança pública por meio das redes sociais da Polícia Militar do Estado do Paraná		
-------------	---	--	--

Fonte: Elaborado pela autora do ano de 2011 a 2022

É possível perceber que os estudos selecionados abrangem uma variedade de enfoques, desde a análise da comunicação pública até a exploração dos desafios operacionais na integração das redes sociais nas instituições de segurança. A diversidade de fontes e tipos de trabalho contribui para uma visão do tema, permitindo a construção de uma análise crítica e fundamentada sobre o impacto das redes sociais na segurança pública.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados e discussões deste estudo estão organizados de maneira a responder à pergunta de pesquisa, explorando o impacto das redes sociais na comunicação interinstitucional e sua relevância para a segurança pública. Primeiramente, são apresentados os principais achados relacionados ao impacto dessas plataformas na eficiência das operações conjuntas, com ênfase na rapidez e na agilidade proporcionadas pela troca de informações em tempo real. Em seguida, os desafios éticos e operacionais identificados durante a pesquisa são discutidos, especialmente no que se refere à proteção de dados sensíveis e à gestão de crises de comunicação. Por fim, o estudo aborda as oportunidades geradas pela utilização das redes sociais, como o fortalecimento da relação entre as instituições de segurança e a população, além de apontar áreas que ainda necessitam de aprimoramento.

4.1 Impacto das redes sociais na comunicação interinstitucional

O impacto das redes sociais na comunicação interinstitucional no campo da segurança pública tem sido discutido por diferentes estudiosos. De acordo com Anjos (2021), o uso dessas plataformas facilita o compartilhamento de informações entre diversas instituições de segurança, proporcionando uma comunicação rápida. Essa agilidade é especialmente relevante em eventos de grande porte, nos quais a coordenação entre várias agências de segurança é fundamental para garantir o controle das operações. Além disso, a utilização das redes sociais permite uma resposta ágil em situações de crise, em que a troca de informações em tempo real pode ser determinante para a tomada de decisões estratégicas.

Oliveira (2017) reforça essa perspectiva ao destacar que as redes sociais contribuem para a integração entre diferentes órgãos de segurança pública, ampliando as possibilidades de colaboração interinstitucional. A comunicação instantânea, viabilizada por essas plataformas, permite que informações cruciais sejam transmitidas, otimizando o planejamento e a execução de ações conjuntas. Isso se reflete na eficiência das operações e na capacidade das instituições de responder de forma coordenada a incidentes de segurança, independentemente da localização geográfica das agências envolvidas.

No mesmo sentido, Santos (2018) argumenta que as redes sociais oferecem um meio de comunicação acessível e democrático, facilitando o diálogo entre as instituições de segurança e outros atores envolvidos na gestão da segurança pública. Essa interconexão promove uma maior transparência nas ações das instituições, além de fortalecer a confiança e a cooperação entre as diferentes partes. Entretanto, Santos também adverte que, para que esse potencial seja explorado, é necessário que as instituições desenvolvam mecanismos eficientes de gestão da informação e capacitação dos profissionais envolvidos.

Adicionalmente, Rothberg e Valença (2014) observam que a comunicação pública por meio das redes sociais tem possibilitado um maior engajamento das instituições de segurança com a sociedade, o que, por sua vez, melhora o fluxo de informações entre as organizações e o público. Ao manter um canal aberto de comunicação, as instituições não apenas disseminam informações estratégicas, como também recebem feedback direto da população, o que pode auxiliar na definição de políticas e estratégias adequadas às necessidades da comunidade.

4.2 Melhoria da comunicação com o público

A utilização das redes sociais tem proporcionado uma melhoria significativa na comunicação entre as instituições de segurança pública e o público. Segundo Santos (2018), essas plataformas permitem uma interação próxima e direta com a sociedade, facilitando o acesso a informações de interesse público, como avisos de segurança e atualizações sobre operações em andamento. Essa comunicação imediata reforça o papel das instituições de segurança como agentes ativos na prevenção e controle de situações de risco, além de promover uma maior transparência nas suas ações.

Nunes (2019) destaca que a presença das instituições de segurança nas redes sociais também fortalece a imagem pública dessas organizações. Ao utilizar esses canais, as instituições conseguem não apenas divulgar suas atividades, mas também criar um espaço de

diálogo com a população. Essa interação constante contribui para o aumento da confiança da sociedade nas forças de segurança, uma vez que o público se sente informado e próximo das ações desenvolvidas. Além disso, as redes sociais oferecem um canal importante para que os cidadãos possam relatar problemas ou fornecer informações úteis para a atuação policial.

Ainda nessa linha, Rothberg e Valença (2014) afirmam que as redes sociais permitem que a comunicação pública seja dinâmica e inclusiva. Elas possibilitam que as instituições se engajem de forma eficiente com a comunidade, respondendo às demandas e necessidades da população em tempo real. Esse tipo de comunicação facilita a disseminação de informações relevantes, como alertas de segurança, e permite que as instituições acompanhem de perto as preocupações e percepções da sociedade em relação às suas atividades. Ao manter essa comunicação ativa, as redes sociais ajudam a fortalecer os laços entre as forças de segurança e a comunidade, promovendo uma relação de cooperação mútua.

Júnior e Cruz (2022) observam que o uso das redes sociais pelas forças de segurança pública também melhora o atendimento às demandas da comunidade local. No caso da Polícia Militar do Paraná, por exemplo, o uso de plataformas digitais tem possibilitado uma interação ágil com os cidadãos, o que facilita o atendimento rápido às ocorrências e o esclarecimento de dúvidas. Essa comunicação direta e acessível tem sido um fator importante para o aprimoramento das relações entre a polícia e a comunidade, fortalecendo a segurança e a confiança entre as partes.

4.3 Desafios éticos e operacionais

Os desafios éticos e operacionais no uso das redes sociais pelas instituições de segurança pública são questões que demandam atenção constante. De acordo com Holanda (2020), um dos principais desafios operacionais está relacionado ao tratamento e análise de dados provenientes dessas plataformas. A velocidade com que as informações são geradas nas redes sociais torna difícil para as instituições monitorarem e processarem os dados de maneira eficiente, o que pode comprometer a tomada de decisões rápidas em situações de crise. Além disso, há a necessidade de garantir que os profissionais envolvidos na gestão dessas informações estejam capacitados para lidar com as especificidades das ferramentas digitais.

Nunes (2019) também aponta que, no campo ético, o uso das redes sociais pelas instituições de segurança pública levanta questões relacionadas à privacidade e ao sigilo das informações. O manejo inadequado de dados sensíveis pode gerar sérias consequências, tanto para a segurança das operações quanto para a imagem das instituições. Dessa forma, é

fundamental que as instituições estabeleçam protocolos para a proteção de informações e que adotem medidas de segurança cibernética que minimizem o risco de vazamentos ou uso indevido de dados.

Outro ponto destacado por Santos (2018) refere-se à gestão de crises de comunicação nas redes sociais. Muitas vezes, a rápida disseminação de informações pode resultar na propagação de rumores ou notícias falsas, o que exige das instituições uma resposta ágil e eficiente para evitar o pânico ou a desinformação. Além disso, o desafio de lidar com comentários críticos e respostas do público também se impõe como uma questão a ser gerida com cuidado, já que o espaço das redes sociais é acessível e permite a livre manifestação de opiniões.

Oliveira (2017) ressalta que os desafios operacionais também incluem a necessidade de integração entre diferentes órgãos de segurança que utilizam essas plataformas. A falta de padronização nos procedimentos de comunicação e o uso de diferentes tecnologias podem dificultar o fluxo de informações entre as instituições, o que compromete a eficácia das operações conjuntas. Portanto, é necessário que os órgãos de segurança desenvolvam estratégias colaborativas e integrem suas plataformas de comunicação digital, a fim de otimizar o uso das redes sociais e superar as barreiras operacionais existentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais deste estudo apontam que as redes sociais desempenham um papel significativo na comunicação interinstitucional dentro do contexto da segurança pública. A pesquisa buscou responder à questão sobre como essas plataformas contribuem para a melhoria da comunicação entre diferentes instituições de segurança e para a eficiência das operações. Os resultados indicam que as redes sociais oferecem uma série de benefícios, principalmente ao facilitar a troca rápida de informações e ao permitir uma maior coordenação entre os órgãos envolvidos. Essa capacidade de comunicação em tempo real foi identificada como um fator que pode melhorar a capacidade de resposta das instituições em situações de emergência ou crises, o que é fundamental para a eficiência das operações integradas.

Outro achado importante foi a possibilidade de aproximação entre as instituições de segurança pública e a população. As redes sociais permitem um diálogo direto, tanto no sentido de disseminar informações quanto de receber feedback da sociedade. Isso contribui para aumentar a confiança pública nas ações das forças de segurança, além de permitir que as

instituições ajustem suas estratégias com base nas necessidades e preocupações manifestadas pela comunidade. No entanto, os desafios éticos e operacionais também foram evidenciados, como a necessidade de proteção dos dados sensíveis e a gestão de crises de comunicação, especialmente no que se refere à disseminação de informações incorretas ou críticas nas plataformas digitais.

Embora os resultados demonstrem os benefícios claros do uso das redes sociais na segurança pública, o estudo também revela que há áreas que necessitam de maior atenção e desenvolvimento. A capacitação dos profissionais que gerenciam essas plataformas, a padronização de procedimentos entre diferentes órgãos e a implementação de medidas de segurança cibernética são aspectos que requerem melhorias. Essas questões indicam que, embora as redes sociais já desempenhem um papel importante na segurança pública, há necessidade de estudos futuros que explorem como essas ferramentas podem ser otimizadas para atender às demandas das instituições e da sociedade.

As contribuições deste estudo estão centradas na compreensão dos benefícios e desafios relacionados ao uso de redes sociais na comunicação interinstitucional na segurança pública. A pesquisa evidencia que, apesar das dificuldades operacionais e éticas, as redes sociais têm o potencial de transformar a forma como as instituições de segurança se comunicam entre si e com a população. Para complementar esses achados, estudos futuros devem aprofundar a investigação sobre o impacto das redes sociais em operações específicas de segurança, além de explorar novas tecnologias que possam melhorar a integração e a segurança das informações compartilhadas nesses ambientes digitais.

REFERÊNCIAS

ANJOS, Melquisedeque Cerqueira dos. **A gestão da informação na segurança pública para grandes eventos no estado da Bahia**. 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/34255>. Acesso em: 17 out. 2024.

HOLLANDA, Márcio Vieira. **Da necessidade de processamento de dados e informações das mídias sociais para a oportunidade e a eficiência da produção do conhecimento para instituições de segurança pública**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.esg.br/handle/123456789/1303>. Acesso em: 17 out. 2024.

JÚNIOR, Nelson Villa; CRUZ, Raffael Piontkiewicz. **Polícia Comunitária: o aprimoramento da segurança pública por meio das redes sociais da Polícia Militar do Estado do Paraná**.

Brazilian Journal of Development, v. 8, n. 4, p. 24831-24847, 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/46204>. Acesso em: 17 out. 2024.

NUNES, Cristina Isabel dos Santos Monteiro. **As redes sociais na imagem da marca PSP (Polícia de Segurança Pública)**. 2019. Dissertação (Mestrado). Universidade de Lisboa, Portugal. Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/d3e8ec842a366a40079f1f73680306dd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>. Acesso em: 17 out. 2024.

OLIVEIRA, Gilber Santos. **Comitê interinstitucional de segurança pública**. Dissertação (Mestrado Profissional em Segurança Pública Justiça e Cidadania). Universidade Federal da Bahia. Disponível em: <http://www.cispreional.mpba.mp.br/wp-content/uploads/2018/10/Disserta%C2%BA%C3%BAo-GILBER-SANTOS-DE-OLIVEIRA1.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

OLIVEIRA, Joel Souza de et al. **As tecnologias da informação e comunicação na gestão administrativa e operacional da segurança pública**. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/179675>. Acesso em: 17 out. 2024.

PAVEZ, Thais Regina et al. **Redes sociais e segurança pública: características e reflexões à luz do processo preparatório para a 1ª Conseg**. Revista Brasileira de Segurança Pública, v. 5, n. 2, p. 178-192, 2011. Disponível em: <http://revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/view/105>. Acesso em: 17 out. 2024.

ROTHBERG, Danilo; VALENÇA, Amanda da Silva. **Comunicação Pública para cidadania no avanço das redes sociais oficiais**. Animus, p. 1-15, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/11449/135537/1/ISSN2175-4977-2014-13-26-01-15.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

SANTOS, Nuno Miguel Cunha dos. **O advento das redes sociais e a Polícia de Segurança Pública: uma nova estratégia de comunicação na era da informação**. 2018. Tese (Doutorado). Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/25202>. Acesso em: 17 out. 2024.

SOARES, Daniela Sofia Braga. **O papel da comunicação digital no contexto de marketing social: o caso da Polícia de Segurança Pública**. 2018. Dissertação (Mestrado). Universidade do Minho, Portugal. Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/4265d4445ea2a442381d0e01e56531d6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>. Acesso em: 17 out. 2024. Acesso em: 17 out. 2024.

ANEXO - PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Criação de um aplicativo próprio da Secretaria de Segurança Pública de Goiás por técnicos especializados do referido órgão, no estilo do Telegram ou *WhatsApp*, porém que seja criptografado através do acesso funcional de cada servidor. Além disso, que proporcione comunicação imediata, segura, com troca de documentos de maneira restrita, privada ou em grupos pré-estabelecidos.