



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS  
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA  
ESPECIALIZAÇÃO EM POLÍCIA E SEGURANÇA PÚBLICA**



**ALICIA REGIS DA SILVA E SANTOS**

**A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PMGO COMO FERRAMENTA DE DIÁLOGO  
COM A COMUNIDADE**

**GOIÂNIA-GO**

**2025**

ALICIA REGIS DA SILVA E SANTOS

**A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PMGO COMO FERRAMENTA DE DIÁLOGO DA  
POLÍCIA COMUNITÁRIA**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação da Prof. Ana Raquel de Lima Pires.

GOIÂNIA-GO

2025

# A COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PMGO COMO FERRAMENTA DE DIÁLOGO DA POLÍCIA COMUNITÁRIA

## PMGO SOCIAL COMMUNICATION AS A TOOL FOR DIALOGUE WITH COMMUNITY POLICE

Alicia Regis da Silva e Santos<sup>1</sup>

Ana Raquel de Lima Pires<sup>2</sup>

### Resumo

A comunicação social nas instituições policiais emerge como instrumento estratégico para promover a aproximação com a sociedade, especialmente na polícia comunitária, onde o uso de redes sociais, campanhas institucionais e eventos comunitários busca fomentar transparência, confiança e participação cidadã, influenciando a legitimidade das forças policiais em contextos de segurança pública participativa. O objetivo geral deste estudo é analisar como as estratégias de comunicação social da Polícia Militar de Goiás (PMGO) fortalecem as práticas de polícia comunitária no Estado. A metodologia adotou abordagem qualitativa por meio de estudo de caso, com análise documental de relatórios. Os principais resultados indicam predomínio de postagens em redes sociais e eventos comunitários como estratégias, percepção positiva de transparência e engajamento moderado pela comunidade, uso eficaz de plataformas digitais para interação, mas desafios como falta de recursos e resistência cultural que limitam a implementação plena. Conclui-se que as estratégias de comunicação da PMGO contribuem para o fortalecimento da polícia comunitária, embora demandem superação de obstáculos institucionais e culturais para otimizar o diálogo e a co-produção da segurança em Goiás.

**Palavras-chave:** Comunicação social; Polícia comunitária; PMGO; Redes sociais.

### Abstract

Social communication within police institutions is emerging as a strategic tool for fostering closer ties with society, especially in community policing, where the use of social media, institutional campaigns, and community events seeks to foster transparency, trust, and citizen participation, influencing the legitimacy of police forces in participatory public safety contexts. The overall objective of this study is to analyze how the social communication strategies of the Goiás Military Police (PMGO) strengthen community policing practices in the state. The methodology adopted a qualitative approach through a case study, with documentary analysis of reports. The main results indicate a predominance of social media posts and community events as strategies, a positive perception of transparency and moderate engagement by the community, and effective use of digital platforms for interaction. However, challenges such as lack of resources and cultural resistance limit full implementation. The conclusion is that the PMGO's communication strategies contribute to strengthening community policing, although they require overcoming institutional and cultural obstacles to optimize dialogue and the co-production of security in Goiás.

**Keywords:** Social communication; Community policing; PMGO; Social networks.

---

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma/2025, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: [aliciaregis2512@gmail.com](mailto:aliciaregis2512@gmail.com). Telefone: (62) 985210744.

<sup>2</sup> Orientador. Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduada em Direito e Especialista em Polícia e Segurança Pública. E-mail: [anaraquellimapires@hotmail.com](mailto:anaraquellimapires@hotmail.com) Telefone: (62)999378906

## 1 INTRODUÇÃO

As práticas comunicacionais corporativas nas organizações policiais militares estabeleceram-se enquanto ferramenta tática para consolidar vínculos com a coletividade, particularmente no contexto do policiamento de proximidade. No âmbito da Polícia Militar de Goiás (PMGO), as iniciativas comunicacionais, abrangendo a aplicação de plataformas digitais e iniciativas corporativas, visam transmitir clareza informacional e edificar credibilidade junto aos cidadãos. Conforme Monnet (2006), práticas comunicacionais efetivas conseguem consolidar a credibilidade das corporações policiais, particularmente em cenários onde a compreensão popular é influenciada por interações diretas com a coletividade. Esta investigação centra-se nas táticas comunicacionais desenvolvidas pela PMGO, explorando seu potencial para consolidar o policiamento de proximidade em Goiás.

A importância desta pesquisa fundamenta-se na necessidade de consolidar a relação entre a PMGO e a coletividade mediante práticas comunicacionais que fomentem o policiamento de proximidade. A carência de uma verificação sistemática das táticas de comunicação corporativa pode restringir o alcance de programas que dependem da credibilidade e da participação cidadã. Esta investigação busca mapear as ações comunicativas da PMGO, identificando seu potencial para consolidar o policiamento de proximidade como uma prática efetiva em Goiás. Os resultados podem fundamentar a formulação de táticas que alinhem a comunicação organizacional aos objetivos de segurança pública.

Esta investigação oferece uma contribuição acadêmica ao explorar a intersecção entre comunicação corporativa e policiamento de proximidade no contexto goiano. Ao analisar as práticas da PMGO, a pesquisa pode revelar oportunidades para otimizar o uso de ferramentas como plataformas digitais e atividades locais, promovendo maior engajamento da população. A investigação alinha-se às prioridades da PMGO de construir uma segurança pública mais participativa, reforçando a importância do diálogo com a coletividade.

A questão investigativa que orienta este estudo é: como as táticas de comunicação corporativa da PMGO contribuem para o fortalecimento das práticas de policiamento de proximidade em Goiás, e quais limitações podem ser observadas nesse processo? A análise adota uma abordagem neutra, investigando as contribuições das ações comunicativas (ex. clareza, engajamento) e os obstáculos enfrentados (ex. recursos limitados, resistência cultural), sem assumir posicionamentos prévios. A relevância da investigação reside na necessidade de alinhar as práticas comunicativas aos objetivos de segurança participativa, promovendo uma relação de credibilidade entre a PMGO e a população.

O objetivo geral da pesquisa é analisar como as táticas de comunicação corporativa da PMGO podem fortalecer as práticas de policiamento de proximidade no Estado. Os objetivos específicos são: identificar as principais táticas de comunicação corporativa empregadas pela PMGO em programas de policiamento de proximidade; avaliar a compreensão da comunidade sobre as ações de comunicação da PMGO em iniciativas comunitárias; examinar o uso de plataformas digitais como ferramenta de diálogo entre a PMGO e a população; mapear os desafios enfrentados pela PMGO na execução de táticas de comunicação voltadas para o policiamento de proximidade.

A pesquisa será desenvolvida por meio de uma metodologia qualitativa, utilizando a estratégia de caso único. A coleta de dados envolverá a verificação documental de relatórios, campanhas e postagens em plataformas digitais da PMGO, com foco em iniciativas de policiamento de proximidade. Para complementar, serão aplicados formulários com policiais envolvidos em programas comunitários e moradores participantes dessas ações, selecionados por amostragem intencional. A análise dos dados será conduzida por meio de categorização temática, permitindo a identificação de padrões nas táticas comunicativas e suas limitações.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL NA POLÍCIA COMUNITÁRIA

Monnet (2006) enfatiza que práticas comunicacionais efetivas consolidam a credibilidade das corporações policiais, fomentando credibilidade e cooperação com a coletividade. No âmbito da PMGO, as táticas de comunicação corporativa abrangem iniciativas institucionais, atividades locais e publicações em plataformas digitais, como Twitter e Instagram, que visam consolidar a clareza informacional e o diálogo com a população. Estas iniciativas englobam a divulgação de operações policiais, orientações preventivas e atividades comunitárias, como palestras em instituições de ensino e encontros com lideranças locais, objetivando estreitar vínculos entre a polícia e a coletividade e consolidar o policiamento de proximidade.

As iniciativas institucionais da PMGO, como aquelas voltadas à conscientização sobre segurança pública, visam mobilizar a população e fomentar a coprodução da segurança. Baccin e Da Cruz (2015) evidenciam que iniciativas bem estruturadas, como o Programa Educacional de Resistência às Drogas (PROERD), consolidam a compreensão positiva da polícia, particularmente em comunidades vulneráveis. Atividades como encontros locais e ações educativas permitem aos policiais atuarem como facilitadores, minimizando tensões e edificando credibilidade. Tais ações, quando sistemáticas, fomentam a credibilidade policial e estimulam a participação cidadã.

A aplicação de plataformas digitais pela PMGO intensificou-se como ferramenta dialógica, particularmente após a pandemia. Ferreira et al. (2022) evidenciam que plataformas digitais viabilizam a disseminação ágil de informações e a interação direta com os cidadãos, ampliando o alcance do policiamento de proximidade. As publicações sobre operações, orientações preventivas e atividades locais buscam mobilizar a população, mas a efetividade depende da qualidade do conteúdo, da regularidade de interação e da capacidade de responder a críticas.

Santos e Martins (2023) evidenciam que a assessoria de comunicação da PMGO desenvolve função central na articulação de táticas comunitárias. A produção de vídeos, infográficos e publicações interativas visa fomentar clareza e credibilidade pública. Iniciativas como publicações sobre o PROERD e atividades locais são bem recebidas, mas a carência de planejamento tático pode restringir seu impacto, particularmente em áreas com histórico de

desconfiança. A assessoria deve equilibrar mensagens institucionais com conteúdos que estimulem o diálogo, como relatos de ações comunitárias exitosas.

Júnior e Cruz (2022) evidenciam que as plataformas digitais, quando aplicadas taticamente, consolidam a relação entre a polícia e a comunidade. A PMGO utiliza Instagram para divulgar programas comunitários, mas a interação com os cidadãos é constantemente limitada por respostas padronizadas. A capacitação em comunicação digital é necessária para maximizar o potencial das plataformas digitais, permitindo respostas mais personalizadas e diálogo contínuo.

Silva e Bittencourt (2024) ressaltam que as mídias digitais facilitam a construção de narrativas policiais que fomentam a proximidade comunitária, permitindo interações em tempo real. Na PMGO, plataformas como Facebook e Instagram são utilizadas para compartilhar relatos de ações comunitárias, como o PROERD, fomentando mobilização por meio de comentários e compartilhamentos. Estas táticas digitais, quando alinhadas a conteúdos educativos, contribuem para a desmistificação da imagem policial, estimulando a participação ativa da população em programas de prevenção.

Rodrigues (2024) evidencia que atividades locais integradas a iniciativas digitais ampliam o impacto do policiamento de proximidade, criando redes de credibilidade sustentáveis. Na PMGO, a combinação de palestras presenciais com divulgações online permite maior alcance, particularmente em comunidades vulneráveis, onde a acessibilidade digital pode ser restrita. Estas ações híbridas, ao priorizarem o diálogo bidirecional, consolidam a credibilidade institucional e fomentam a corresponsabilidade na segurança pública.

Silva e Junior (2025) ressaltam que a formação em comunicação é imprescindível para o êxito de táticas comunitárias, evitando mensagens unilaterais. Na PMGO, a capacitação em assessoria de comunicação pode otimizar publicações interativas, mas a carência de treinamentos regulares restringe o potencial de respostas personalizadas. Estas táticas, quando bem executadas, consolidam o policiamento de proximidade ao equilibrar clareza com mobilização, particularmente em contextos de desconfiança histórica.

Santos (2021) evidencia que a aproximação com a comunidade exige táticas que priorizem o diálogo bidirecional. A análise neutra revela que as táticas de comunicação corporativa da PMGO possuem potencial para consolidar o policiamento de proximidade, mas exigem planejamento, capacitação e conteúdos que fomentem mobilização significativa, particularmente em comunidades vulneráveis.

## 2.2 DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Ferreira e Borges (2021) evidenciam que a execução de táticas de comunicação corporativa confronta barreiras vinculadas à oposição comportamental dos policiais. Na PMGO, diversos policiais compreendem a comunicação corporativa como subsidiária em relação às operações ostensivas, devido a uma cultura organizacional que prioriza a repressão. Esta oposição restringe a adoção de práticas comunicativas que fomentem o diálogo, particularmente em comunidades vulneráveis onde o ceticismo histórico exige maior esforço de aproximação.

Silva e Junior (2025) evidenciam que as plataformas digitais confrontam restrições técnicas e operacionais. A carência de uma tática integrada para plataformas digitais restringe o alcance das ações comunitárias, particularmente em áreas com baixa conectividade digital. Investimentos em tecnologia e equipes especializadas são necessários para superar estas barreiras.

O ceticismo comunitário constitui um obstáculo significativo para a comunicação corporativa da PMGO. Pacheco (2024) ressalta que, em comunidades vulneráveis, a compreensão negativa da polícia, decorrente de históricos de violência, dificulta a construção de credibilidade. Publicações em plataformas digitais e atividades locais são constantemente vistas com ceticismo, exigindo táticas que fomentem diálogo bidirecional. A carência de interação contínua com os moradores compromete a efetividade das ações comunicativas.

Henriques (2008) evidencia que a publicidade e a prestação de contas são necessárias para consolidar o policiamento de proximidade, mas a PMGO enfrenta dificuldades na clareza informacional. Relatos de operações policiais nas plataformas digitais nem sempre abordam questões sensíveis, como denúncias de violência, restringindo a credibilidade pública. A análise neutra revela que a comunicação corporativa da PMGO confronta barreiras como oposição comportamental, formação insuficiente, recursos limitados e ceticismo comunitário, exigindo ajustes institucionais para fomentar práticas mais efetivas.

Ferreira et al. (2022) evidenciam que restrições técnicas, como baixa conectividade em áreas periféricas, comprometem a execução de táticas digitais no policiamento de proximidade. Na PMGO, a dependência de plataformas digitais para diálogo comunitário é afetada pela desigualdade digital, reduzindo o alcance em comunidades vulneráveis. Baccin e Da Cruz (2015) evidenciam que a formação insuficiente em comunicação corporativa agrava desafios na construção de credibilidade pública. Na PMGO, policiais constantemente carecem de treinamentos específicos para gerenciar interações em atividades locais, resultando em respostas padronizadas que perpetuam ceticismo.

Nakashima (2023) ressalta que o ceticismo comunitário persiste devido à compreensão de unilateralidade nas táticas policiais. Na PMGO, a análise neutra revela que atividades e publicações digitais confrontam ceticismo em áreas com histórico de tensões, exigindo abordagens que priorizem o diálogo contínuo. A superação destas barreiras comportamentais requer ajustes institucionais para fomentar interações autênticas, consolidando a comunicação corporativa como alicerce do policiamento de proximidade em contextos desafiadores.

### 3 METODOLOGIA

A investigação emprega metodologia qualitativa mediante estratégia de caso único, para examinar as táticas de comunicação corporativa da PMGO como ferramenta dialógica com o policiamento de proximidade em Goiás. Esta estratégia possibilita explorar as nuances das práticas comunicativas e suas restrições, articulando dados documentais e compreensões de policiais e moradores.

A verificação documental abrangerá a revisão de relatórios organizacionais, iniciativas publicitárias e publicações em plataformas digitais da PMGO, com foco em iniciativas de policiamento de proximidade no Estado. Estes documentos possibilitarão mapear as táticas comunicativas, como atividades locais e publicações digitais, e avaliar sua conformidade com os princípios do policiamento de proximidade, como clareza informacional e diálogo. A verificação identificará padrões nas práticas comunicativas e suas restrições, considerando o contexto urbano.

Formulários padronizados em escala ordinal serão aplicados via Google Forms a policiais envolvidos em programas comunitários e moradores participantes destas iniciativas, selecionados por amostragem intencional. As questões abordarão a efetividade das táticas, a compreensão comunitária, o uso de plataformas digitais e os desafios confrontados, captando perspectivas diversas.

As informações serão analisadas por categorização temática, organizando as respostas e documentos em temas como efetividade comunicativa, mobilização comunitária e restrições operacionais. A articulação entre as informações documentais e as respostas dos formulários permitirá identificar convergências e discrepâncias, oferecendo uma visão detalhada do impacto da comunicação corporativa no policiamento de proximidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados por meio dos questionários aplicados a policiais e membros da comunidade goiana permitem examinar as estratégias de comunicação social da PMGO no contexto da polícia comunitária e alcançou a amostra significativa de 62 participantes.

A questão 1 investigou o vínculo dos participantes com as iniciativas de polícia comunitária da PMGO, revelando predominância de policiais envolvidos em programas comunitários, o que indica uma amostra composta majoritariamente por profissionais diretamente engajados nessas ações. Os resultados são detalhados na Tabela 1.

Tabela 1 - Vínculo com iniciativas de polícia comunitária da PMGO

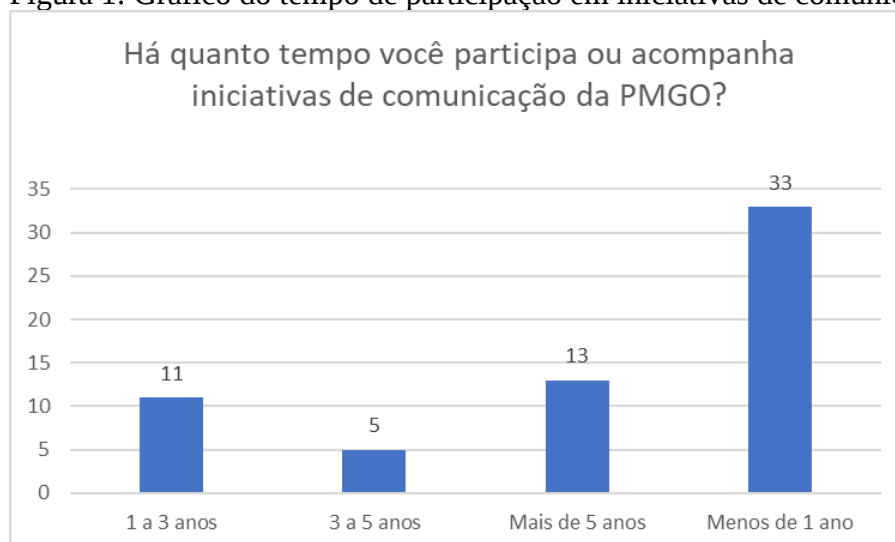
| Opção                                                     | Quantidade | Porcentagem (%) |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Policial envolvido em programas comunitários              | 55         | 88.71           |
| Morador participante de eventos comunitários              | 5          | 8.06            |
| Outro (ex.: Policial em formação, Nenhuma das anteriores) | 2          | 3.23            |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses achados convergem com as observações de Santos (2021) sobre o policiamento comunitário como mecanismo de aproximação da polícia militar à comunidade, onde profissionais engajados, como a maioria dos respondentes, atuam como agentes principais na construção de relações de confiança. Ferreira e Borges (2021) complementam essa perspectiva ao analisar dicotomias nas práticas de segurança pública, apontando que a inclusão limitada de moradores, como observada na amostra, contrasta com modelos que priorizam participação comunitária para superar barreiras culturais.

A questão 2 avaliou o tempo de participação ou acompanhamento das iniciativas de comunicação da PMGO, com ênfase em períodos iniciais, o que reflete níveis variados de familiaridade com as estratégias. Os dados são expostos no Gráfico 1.

Figura 1: Gráfico do tempo de participação em iniciativas de comunicação da PMGO



Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Os resultados alinham-se às análises de Nakashima (2023) sobre a visão da sociedade em relação à confiança na polícia militar, onde exposições curtas, como predominantes na maioria dos participantes, demandam ações contínuas para consolidar percepções positivas. Monnet (2006) corrobora essa visão ao discutir polícias e sociedades na Europa, destacando que tempos prolongados de engajamento, menos frequentes na amostra, favorecem a legitimidade policial por meio de interações sustentadas, contrastando com contextos iniciais que requerem estratégias de capacitação.

A questão 3 identificou a principal estratégia de comunicação social da PMGO em programas comunitários, destacando postagens em redes sociais e eventos comunitários como predominantes. A distribuição é ilustrada na Tabela 2.

Tabela 2 - Principal estratégia de comunicação social em programas comunitários

| Opção                                           | Quantidade | Porcentagem (%) |
|-------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Postagens em redes sociais                      | 24         | 38.71           |
| Eventos comunitários (ex.: reuniões, palestras) | 20         | 32.26           |
| Campanhas institucionais (ex.: PROERD)          | 18         | 29.03           |
| Divulgação em mídia tradicional                 | 0          | 0.00            |

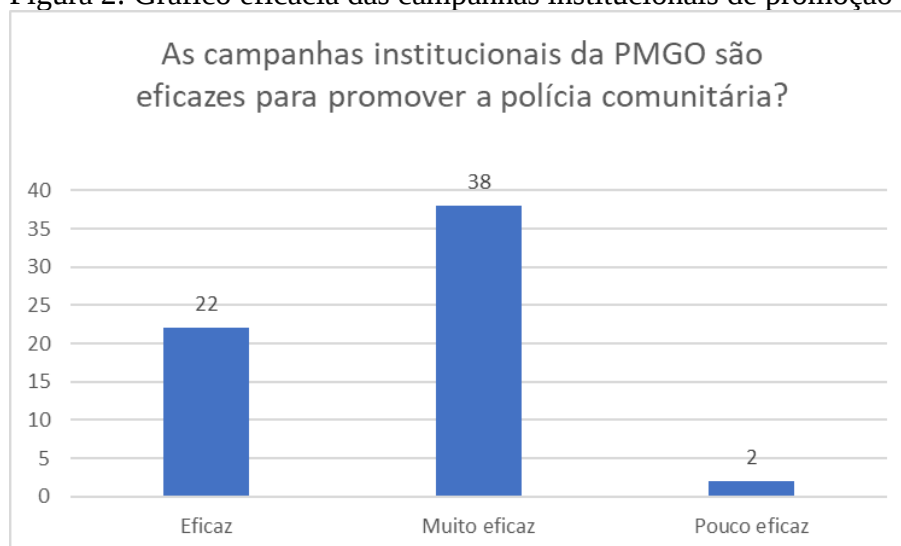
Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses dados convergem com Baccin e Da Cruz (2015), que refletem sobre a utilização de redes sociais na polícia comunitária, semelhantes às postagens priorizadas pelos respondentes, para auxiliar na disseminação de informações e engajamento. Santos e Martins (2023) reforçam

essa análise ao examinar a assessoria de comunicação social da PMGO, apontando que eventos comunitários, como citados, integram-se a campanhas institucionais para promover sensação de segurança, contrastando com a ausência de mídia tradicional na preferência da amostra.

A questão 4 examinou a eficácia das campanhas institucionais da PMGO para promover a polícia comunitária, com respostas concentradas em níveis elevados de eficácia. Os resultados aparecem no Gráfico 2. Henriques (2008) complementa ao discutir reciprocidade e accountability na polícia comunitária, destacando que níveis moderados de eficácia, como observados em parte, contrastam com potenciais plenos em contextos de publicidade integrada.

Figura 2: Gráfico eficácia das campanhas institucionais de promoção da polícia



Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

A questão 5 avaliou se os eventos comunitários da PMGO fortalecem a confiança na polícia, com percepções majoritariamente positivas. A síntese é apresentada na Tabela 3.

Tabela 3 - Fortalecimento da confiança por eventos comunitários

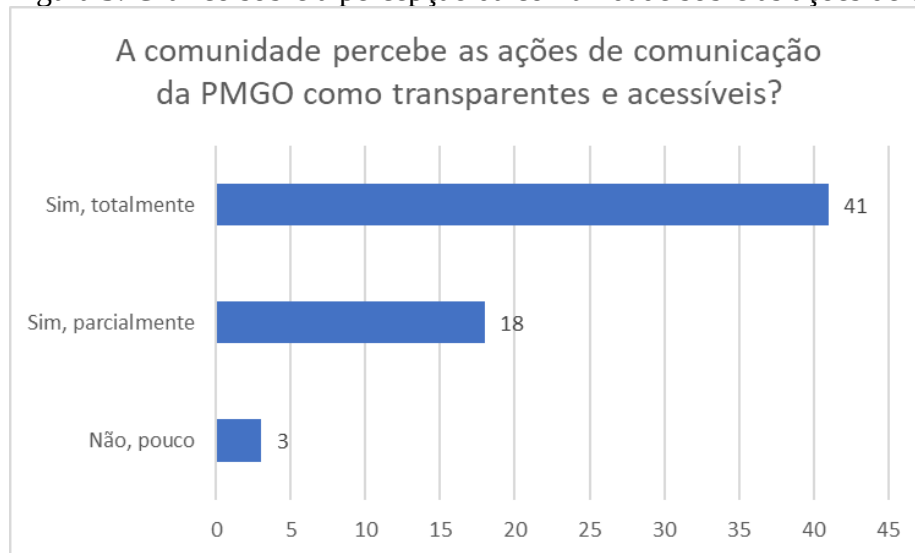
| Opção                   | Quantidade | Porcentagem (%) |
|-------------------------|------------|-----------------|
| Sim, significativamente | 53         | 85.48           |
| Sim, moderadamente      | 7          | 11.29           |
| Não, pouco impacto      | 0          | 0.00            |
| Não sei                 | 2          | 3.23            |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Os resultados alinham-se às observações de Silva e Junior (2025) sobre policiamento de proximidade versus comunitário, onde eventos como reuniões e palestras, vistos como significativos pela maioria, apoiam a evolução de práticas preventivas. Santos (2021) corrobora ao explorar a aproximação da polícia à comunidade, indicando que impactos moderados contrastam com barreiras em áreas vulneráveis.

A questão 6 investigou a percepção da comunidade sobre a transparência e acessibilidade das ações de comunicação da PMGO, revelando níveis parciais e totais como dominantes. Os dados são expostos no Gráfico 3.

Figura 3: Gráfico sobre a percepção da comunidade sobre as ações de comunicação



Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses achados convergem com Ferreira et al. (2022), que examinam redes sociais como mecanismo de interação durante a pandemia, onde transparência parcial compromete o engajamento. Nakashima (2023) reforça essa análise ao discutir confiança na polícia militar, apontando que percepções totais, como observadas, contrastam com desconfianças que demandam maior accountability.

A questão 7 analisou a principal plataforma de redes sociais utilizada pela PMGO para diálogo com a população, com Instagram como predominante. A distribuição é detalhada na Tabela 4.

Tabela 4 - Principal plataforma de redes sociais para diálogo

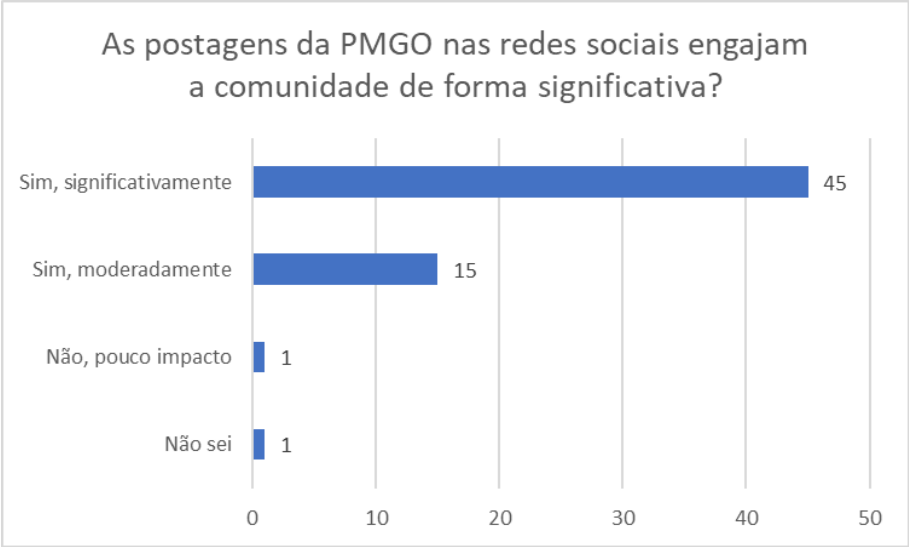
| Opção                  | Quantidade | Porcentagem (%) |
|------------------------|------------|-----------------|
| Instagram              | 59         | 95.16           |
| Outra (ex.: Televisão) | 3          | 4.84            |
| Twitter                | 0          | 0.00            |
| Facebook               | 0          | 0.00            |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Silva e Silva (2024) concluem que ao analisar mídias sociais e filosofia comunitária, destacando que predomínios semelhantes contrastam com diversificação para alcançar públicos variados.

A questão 8 examinou se as postagens da PMGO nas redes sociais engajam a comunidade de forma significativa, com ênfase em engajamentos elevados. Os achados são ilustrados no Gráfico 4.

Figura 4: Gráfico sobre o engajamento das postagens da PMGO nas redes sociais



Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses dados convergem com Ferreira et al. (2022), que analisam interações via redes sociais em policiamento comunitário, onde engajamentos significativos apoiam a transparência. Baccin e Da Cruz (2015) corroboram ao refletir sobre redes sociais como auxílio à polícia comunitária, indicando que níveis moderados contrastam com desafios de privacidade.

A questão 9 avaliou se a PMGO responde de forma adequada às interações da comunidade nas redes sociais, com respostas positivas em graus sempre e frequentemente. A síntese aparece na Tabela 5.

Tabela 5 - Adequação das respostas às interações em redes sociais

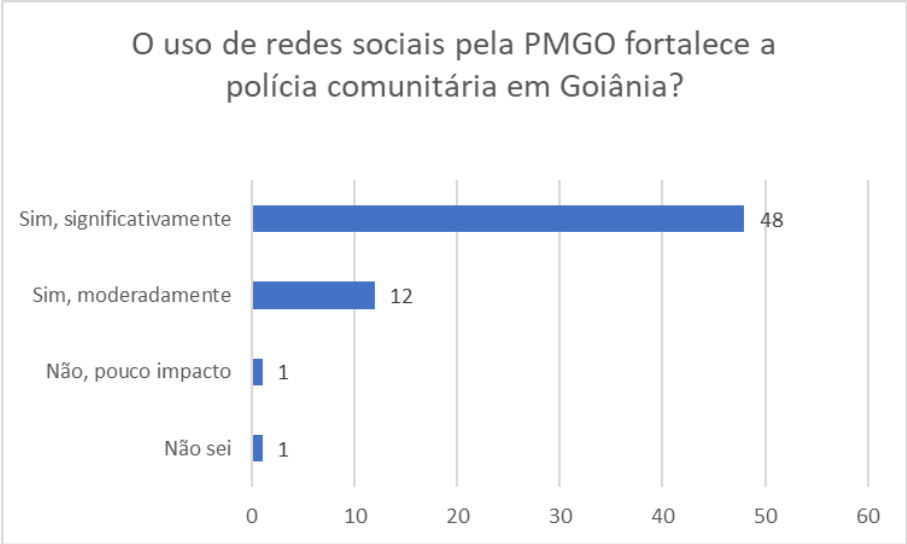
| Opção               | Quantidade | Porcentagem (%) |
|---------------------|------------|-----------------|
| Sim, sempre         | 30         | 48.39           |
| Sim, frequentemente | 20         | 32.26           |
| Não, raramente      | 5          | 8.06            |
| Não sei             | 7          | 11.29           |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Os resultados alinham-se às contribuições de Pacheco (2024) sobre tecnologia e mídias sociais nas operações da PMGO, onde respostas adequadas elevam a conectividade. Henriques (2008) reforça essa visão ao discutir publicidade na polícia comunitária, apontando que respostas raras contrastam com modelos de reciprocidade.

A questão 10 avaliou se o uso de redes sociais pela PMGO fortalece a polícia comunitária e os dados são apresentados no Gráfico 5.

Figura 5: Gráfico sobre fortalecimento da polícia comunitária pelo uso de redes sociais



Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses achados convergem com Júnior e Cruz (2022), que examinam redes sociais para aprimorar a segurança pública comunitária.

A questão 11 identificou o principal desafio na implementação das estratégias de comunicação da PMGO, com falta de recursos e resistência cultural como prevalentes. Os dados são apresentados na Tabela 6.

Tabela 6 - Principal desafio na implementação de estratégias de comunicação

| Opção                              | Quantidade | Porcentagem (%) |
|------------------------------------|------------|-----------------|
| Falta de recursos                  | 20         | 32.26           |
| Resistência cultural dos policiais | 20         | 32.26           |
| Falta de formação em comunicação   | 12         | 19.35           |
| Desconfiança da comunidade         | 10         | 16.13           |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Esses achados convergem com Ferreira e Borges (2021), que exploram dicotomias no policiamento comunitário, onde resistências culturais emergem como obstáculos. Rodrigues (2024) complementa ao analisar eficácia na construção de confiança, destacando que falta de recursos, como citada, contrasta com investimentos para otimizar relações.

A questão 12 solicitou a descrição de uma limitação específica na comunicação com a comunidade, com respostas categorizadas em temas como falta de recursos e resistência cultural. A categorização é apresentada na Tabela 7.

Tabela 7 - Limitações específicas na comunicação com a comunidade

| Tema/Limitação principal                                       | Quantidade | Porcentagem (%) |
|----------------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Falta de recursos/efetivo/investimento/infraestrutura          | 25         | 40.32           |
| Resistência cultural ou formação dos policiais                 | 15         | 24.19           |
| Desconfiança ou proximidade com a comunidade                   | 8          | 12.90           |
| Falta de divulgação ou acessibilidade                          | 5          | 8.06            |
| Outros (ex.: mídia tradicional, público específico, estrutura) | 5          | 8.06            |
| Não vejo limitações ou resposta vazia                          | 4          | 6.45            |

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

Essas respostas alinham-se com Monnet (2006), que discute legitimidade policial na Europa, onde limitações em recursos inibem o diálogo comunitário. Pacheco (2024) reforça essa

visão ao abordar conectividade em operações da PMGO, apontando que resistências culturais contrastam com avanços tecnológicos.

Os resultados obtidos relacionam-se aos objetivos do estudo ao demonstrar que estratégias como postagens em redes sociais e eventos comunitários são empregadas pela PMGO com impactos positivos na transparência e confiança, embora desafios demandem intervenções para otimizar o diálogo na polícia comunitária.

## 5 CONCLUSÃO

A análise sobre as práticas comunicacionais corporativas da PMGO enquanto instrumento dialógico com a coletividade revelou a interconexão entre táticas organizacionais, compreensão pública e práticas de policiamento de proximidade, configurando um mecanismo para o consolidamento da segurança participativa em Goiás. A questão investigativa foi respondida ao constatar que publicações em plataformas digitais e atividades locais fomentam clareza informacional e credibilidade moderada, mas confrontam restrições que comprometem a mobilização plena, com reflexos diretos na coprodução da ordem pública e na credibilidade policial.

Os achados demonstraram que iniciativas organizacionais e interações virtuais geram impactos positivos, como maior acessibilidade à informação e redução de barreiras comportamentais, dificultando, no entanto, a consolidação em contextos de recursos escassos. Embora a compreensão comunitária seja considerada acessível por parte dos respondentes, a resposta a interações confronta desafios significativos devido a oposições internas e externas, o que compromete a formação de redes colaborativas.

O comportamento comunicativo é afetado pela fragmentação em alguns casos, mas a aplicação de plataformas digitais, quando otimizada, é compreendida como um fator de integração. A eficiência tática, por sua vez, é restrita pela carência de formação especializada, que interfere na capacidade de resposta a demandas locais. Tais resultados apontam para a necessidade de intervenções organizacionais que fomentem capacitação e alocação de recursos para comunicação.

O estudo contribui para o debate sobre policiamento de proximidade na PMGO ao oferecer uma análise empírica que destaca os desafios confrontados pelas táticas comunicativas e suas implicações para o diálogo social. A identificação de lacunas, como a resposta inadequada a críticas em plataformas digitais e o ceticismo persistente, fornece base para políticas que consolidem a clareza informacional e o bem-estar coletivo.

Contudo, a pesquisa apresenta restrições, como a predominância de participantes de programas específicos na amostra, o que pode não refletir plenamente as realidades de áreas rurais ou comunidades marginalizadas, e a aplicação de amostragem intencional, que restringe generalizações mais amplas. A pesquisa demonstra que as restrições comportamentais e de recursos na PMGO comprometem o potencial da comunicação corporativa, exigindo medidas organizacionais que conciliem as demandas comunitárias com a proteção à mobilização, promovendo uma segurança pública mais dialógica e efetiva.

## REFERÊNCIAS

- BACCIN, Leonardo Rincon Stankiewicz; DA CRUZ, Tércia Maria Ferreira. Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio à atuação da Polícia Comunitária. **Revista Ordem Pública**, v. 8, n. 2, p. 13-34, 2015.
- FERREIRA, Daniel Victor Sousa; BORGES, Jacqueline Florindo. Policiamento comunitário: dicotomias e imagens fraturadas nas práticas de segurança pública. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 13, n. 3, 2021.
- FERREIRA, Daniel Victor Sousa et al. E-Gov e o policiamento comunitário: as redes sociais online como mecanismo de interação com o público em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 16, n. 3, p. 112-137, 2022.
- HENRIQUES, Márcio Simeone. Polícia que conversa: reciprocidade, publicidade e accountability na implantação da filosofia de polícia comunitária. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**, n. 36, p. 40-47, 2008.
- 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.
- MONNET, Jean Claude. **Polícias e sociedades na Europa**. 2. ed. São Paulo: Edusp, 2006.
- NAKASHIMA, Maurício. A Visão Da Sociedade Sobre A Confiança Na Polícia Militar. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 9, p. 1922-1932, 2023.
- PACHECO; Alexandre Willie Sousa. **TEIA DE CONECTIVIDADE**: abordagens e perspectivas da utilização de tecnologia, comunicação e mídias sociais nas Operações Da Polícia Militar em Goiás. Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, 2024.
- RODRIGUES, Elxley Antonio. Policiamento comunitário no Paraná: eficácia na construção das relações de confiança da população. **Caderno Acadêmico Unina de Tecnologia, Sociedade e Negócios**, v. 1, n. 3, 2024.
- SANTOS, André de Moraes; MARTINS, Gabriella Vicente. **A importância da assessoria de comunicação social da PMGO para o policiamento comunitário e sensação de segurança**. Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás. Goiás, 2023.
- SANTOS, Luiz Ricardo. Policiamento comunitário: a aproximação da polícia militar junto à comunidade. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 7, n. 12, p. 462-471, 2021.
- SILVA, Carlos Agenor Bueno; JUNIOR, Estevão Holler. Policiamento de proximidade ante policiamento comunitário: sua aplicabilidade, evolução e adequação para representatividade legal do estado. **Brazilian Journal of Development**, v. 11, n. 6, p. e80486-e80486, 2025.

SILVA, Jéssica Simeão Carneiro; SILVA, Luiz Fernando Bittencourt. Polícia Militar do Paraná através das mídias sociais e a sua ligação com a filosofia da Polícia Comunitária. **Brazilian Journal of Development**, v. 10, n. 1, p. 2277-2293, 2024.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Prezado(a),

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada "A Comunicação Social da PMGO como Ferramenta de Diálogo com a Polícia Comunitária: Um Estudo de Caso", conduzida por Alicia Regis da Silva e Santos e vinculada à PMGO. O objetivo deste estudo é analisar o papel da comunicação social no fortalecimento da polícia comunitária em Goiás. Sua participação consistirá em responder a um questionário online, aplicado via Google Forms, com perguntas objetivas e abertas sobre sua experiência com iniciativas de comunicação da PMGO, com duração aproximada de 10 a 15 minutos. Não há riscos significativos associados à sua participação, além de possíveis desconfortos mínimos ao relatar experiências. Você poderá interromper sua participação a qualquer momento. Os benefícios incluem a contribuição para a melhoria da comunicação policial e da segurança pública. Seus dados serão tratados com sigilo absoluto e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. Em nenhuma hipótese sua identidade será divulgada, garantindo o anonimato das informações fornecidas. Sua participação é totalmente voluntária. Você pode desistir a qualquer momento, sem prejuízo ou necessidade de justificativa. Para dúvidas, contate o pesquisador pelos meios disponibilizados.

Concordo em participar

Não concordo

1. Qual é seu vínculo com as iniciativas de polícia comunitária da PMGO?

☐ Policial envolvido em programas comunitários

☐ Morador participante de eventos comunitários

☐ Representante de liderança comunitária

☐ Outro: \_\_\_\_\_

2. Há quanto tempo você participa ou acompanha iniciativas de comunicação da PMGO?

☐ Menos de 1 ano

☐ 1 a 3 anos

☐ 3 a 5 anos

☐ Mais de 5 anos

3. Qual é a principal estratégia de comunicação social da PMGO em programas comunitários?

- ☐ Campanhas institucionais (ex.: PROERD)
- ☐ Eventos comunitários (ex.: reuniões, palestras)
- ☐ Postagens em redes sociais
- ☐ Divulgação em mídia tradicional

4. As campanhas institucionais da PMGO são eficazes para promover a polícia comunitária?

- ☐ Muito eficaz
- ☐ Eficaz
- ☐ Pouco eficaz
- ☐ Ineficaz

5. Os eventos comunitários da PMGO (ex.: reuniões, palestras) fortalecem a confiança na polícia?

- ☐ Sim, significativamente
- ☐ Sim, moderadamente
- ☐ Não, pouco impacto
- ☐ Não sei

6. A comunidade percebe as ações de comunicação da PMGO como transparentes e acessíveis?

- ☐ Sim, totalmente
- ☐ Sim, parcialmente
- ☐ Não, pouco
- ☐ Não sei

7. Qual é a principal plataforma de redes sociais utilizada pela PMGO para diálogo com a população?

- ☐ Instagram
- ☐ Twitter
- ☐ Facebook
- ☐ Outra: \_\_\_\_\_

8. As postagens da PMGO nas redes sociais engajam a comunidade de forma significativa?

- ☐ Sim, significativamente
- ☐ Sim, moderadamente

☐ Não, pouco impacto

☐ Não sei

9. A PMGO responde de forma adequada às interações da comunidade nas redes sociais?

☐ Sim, sempre

☐ Sim, frequentemente

☐ Não, raramente

☐ Não sei

10. O uso de redes sociais pela PMGO fortalece a polícia comunitária?

☐ Sim, significativamente

☐ Sim, moderadamente

☐ Não, pouco impacto

☐ Não sei

11. Qual é o principal desafio na implementação das estratégias de comunicação da PMGO?

☐ Falta de recursos

☐ Resistência cultural dos policiais

☐ Desconfiança da comunidade

☐ Falta de formação em comunicação

12. Descreva uma limitação específica enfrentada pela PMGO na comunicação com a comunidade.