



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



**ANA PAULA SOARES VIANA**

**O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

**GOIÂNIA-GO**

**2024**

ANA PAULA SOARES VIANA

**O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

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 do Prof. Gabriella Vicente Martins.

GOIÂNIA-GO

2024

# O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

## THE IMPACT OF SOCIAL MEDIA ON INFORMATION MANAGEMENT AND COMMUNICATION OF THE MILITARY POLICE OF GOIÁS

Ana Paula Soares Viana<sup>1</sup>  
Gabriella Vicente Martins<sup>2</sup>

### Resumo

Este estudo investiga o impacto das redes sociais na gestão da informação e comunicação da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), destacando como estas plataformas digitais transformam as estratégias de segurança pública. Utilizando uma abordagem metodológica mista, que integra análises quantitativas e qualitativas, o trabalho examina o uso de redes sociais como ferramentas para melhorar a transparência, o engajamento comunitário e a eficiência operacional na PMGO. Através da aplicação de questionários a membros da instituição e ao público geral, o estudo captura percepções sobre a eficácia da comunicação via redes sociais, as plataformas mais utilizadas e a interação com a comunidade. Os resultados indicam que Instagram e Facebook são as plataformas predominantes, usadas para disseminar informações institucionais, dicas de segurança e conteúdo educativo, refletindo um esforço para manter a comunidade informada e engajada. A pesquisa também revela a importância estratégica das redes sociais em situações de crise, permitindo a rápida disseminação de alertas e orientações à comunidade. As conclusões sublinham a relevância das redes sociais como canais vitais para a segurança pública.

**Palavras-chave:** Redes Sociais; Segurança Pública; Polícia Militar; Comunicação; Engajamento Comunitário.

### Abstract

This study investigates the impact of social media on the information management and communication strategies of the Military Police of the State of Goiás (PMGO), highlighting how these digital platforms transform public security strategies. Employing a mixed-methodological approach that integrates quantitative and qualitative analyses, the research examines the use of social media as tools to enhance transparency, community engagement, and operational efficiency within the PMGO. Through surveys conducted with both members of the institution and the general public, the study captures perceptions regarding the effectiveness of communication via social media, the most utilized platforms, and interaction with the community. Results indicate that Instagram and Facebook are the predominant platforms, used for disseminating institutional information, safety tips, and educational content, reflecting an effort to keep the community informed and engaged. The research also reveals the strategic importance of social media in crisis situations, allowing for the rapid dissemination of alerts and guidance to the community. The conclusions underscore the relevance of social media as vital channels for public security.

**Keywords or Palabras clave:** Social Media; Public Security; Military Police; Communication; Community Engagement.

---

<sup>1</sup>Aluno do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: [anapaulasoaresviana0@gmail.com](mailto:anapaulasoaresviana0@gmail.com) Telefone: (62) 9 8122-5426.

<sup>2</sup>Orientador. Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduado em Jornalista e Especialista em Especialista em Assessoria de Comunicação Social pela UFG. MBA em Inteligência Estratégica, Competitiva e Segurança Pública Email: [gvicentemartins@yahoo.com.br](mailto:gvicentemartins@yahoo.com.br)

## 1 INTRODUÇÃO

As redes sociais revolucionaram a maneira como as informações são comunicadas e compartilhadas na sociedade moderna, impactando significativamente o setor de segurança pública. Para a Polícia Militar do Estado de Goiás - PMGO, estas plataformas emergiram como ferramentas vitais para a gestão da informação e comunicação. Elas

oferecem uma maneira rápida e eficiente de disseminar informações, tanto internamente quanto para o público em geral. Além disso, as redes sociais possibilitam uma maior transparência nas operações policiais e promovem o engajamento comunitário, permitindo que a polícia construa relações mais fortes e confiáveis com a sociedade. Este engajamento digital não apenas aprimora a percepção pública da instituição, mas também contribui para a eficácia das iniciativas de segurança pública através de uma comunicação mais ágil e direta.

Além disso é importante notar como estas plataformas mudaram a dinâmica de obtenção de informações por parte da polícia. A capacidade de monitorar e responder rapidamente às preocupações e incidentes relatados através das redes sociais permite uma resposta mais ágil e direcionada da Polícia Militar de Goiás. O feedback

instantâneo recebido do público ajuda na avaliação e melhoria contínua das estratégias de segurança. As redes sociais também funcionam como um canal para campanhas de conscientização, ajudando a criar uma sociedade mais informada e envolvida na prevenção e combate ao crime. No entanto, também é crucial abordar os desafios, como a gestão de informações falsas e a proteção da privacidade, tanto dos oficiais quanto do público.

A compreensão do impacto das redes sociais na gestão da informação e comunicação na PMGO é de fundamental importância. Este entendimento pode capacitar a instituição a desenvolver estratégias de comunicação mais eficazes, transparentes e alinhadas com as expectativas e necessidades da sociedade moderna. Nesse viés,

ao adaptar-se ao dinâmico cenário digital, a Polícia Militar pode melhorar a interação com a comunidade, aumentar a confiança pública e efetivamente utilizar as redes sociais como um canal para promover a segurança. Esse estudo também contribuirá para uma melhor gestão de crises e para a implementação de políticas públicas mais informadas, beneficiando tanto a segurança pública quanto a sociedade em geral.

A adaptação da Polícia Militar do Estado de Goiás ao ambiente digital e a utilização eficaz das redes sociais para comunicação e gestão da informação representam um desafio significativo. Este desafio abrange a necessidade de compreender as dinâmicas únicas das

plataformas digitais e de desenvolver estratégias de comunicação que sejam eficazes e adaptadas a esse meio. Há oportunidades valiosas para aumentar o alcance e a eficácia da comunicação, mas também existem desafios, como a gestão de informações errôneas e a manutenção da privacidade e segurança digital. A capacidade de superar esses desafios e aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pelas redes sociais é crucial para a modernização e eficiência da Polícia Militar de Goiás.

O estudo proposto visa compreender a influência das redes sociais na comunicação pública da Polícia Militar de Goiás. Ele se concentra em identificar as plataformas utilizadas, analisar a frequência e o tipo de conteúdo compartilhado, bem como a interação com o público. Também investigará o papel das redes sociais em situações de crise e emergências, e como a presença digital afeta a percepção dos militares. Atingir esses objetivos pode melhorar significativamente a comunicação com a comunidade, otimizar a gestão de crises e fortalecer a relação entre a polícia e o público.

No contexto atual, em que a comunicação digital se tornou mais relevante, o estudo proposto é particularmente importante. Ele visa aprofundar a compreensão sobre como a Polícia Militar de Goiás utiliza as redes sociais, abordando desde a frequência e tipo de conteúdo compartilhado até a interação com o público.

Além disso, ao investigar a eficácia das redes sociais em situações de crise e emergência e o impacto na percepção dos militares, o estudo oferece perspectivas essenciais para aprimorar a estratégia de comunicação digital da instituição. Isso é crucial num cenário em que a rapidez e a precisão da informação são fundamentais para a segurança e bem-estar da comunidade.

Em suma, ressalta-se aqui a importância e a necessidade de compreender o impacto das redes sociais na gestão da informação e comunicação da Polícia Militar de Goiás. Explorando os desafios e oportunidades que essas plataformas digitais apresentam, o estudo visa analisar como a interação e o compartilhamento de informações através das redes sociais podem melhorar a eficiência operacional e a relação da polícia com a comunidade. A metodologia proposta busca oferecer ideias abrangentes, relacionando-se diretamente com os objetivos de aprimorar as estratégias de comunicação e fortalecer a percepção pública da instituição.

## **2 REVISÃO TEÓRICA**

Atualmente, as redes sociais não são apenas plataformas de interação social, mas também ferramentas vitais para a disseminação de informações, engajamento comunitário e estratégias de segurança. A Polícia Militar, como uma instituição pública, enfrenta o desafio de integrar

essas ferramentas digitais em suas operações, visando melhorar a eficiência, a transparência e a relação com a comunidade. Este estudo busca explorar como a PMGO está navegando nessa era digital e quais são os impactos observados nas suas práticas de comunicação e gestão da informação.

Nesse viés, a exploração do uso das redes sociais pela PMGO abrange a análise de como estas ferramentas estão influenciando não apenas a comunicação interna, mas também a interação com a sociedade. Isso inclui entender o papel das redes sociais na construção da imagem pública da polícia, na disseminação de informações críticas de segurança, e na coleta de feedback da comunidade. Além disso, o estudo avalia os desafios enfrentados pela PMGO na gestão de informações sensíveis e na manutenção da segurança digital, considerando as nuances únicas da segurança pública em um ambiente online. Este cenário multifacetado oferece uma oportunidade para investigar as práticas atuais, identificar áreas de melhoria e propor estratégias para otimizar o uso das redes sociais na PMGO.

Para isso, é de fundamental importância observar a perspectiva de Bullock K. (2017): Este autor explora a importância das redes sociais como ferramentas de comunicação estratégica para as forças policiais. Para a PMGO, aplicar essas ideias pode significar um aumento na transparência e na eficiência da comunicação, tanto internamente quanto com o público.

Ele contribui com ideias sobre estratégias de comunicação estratégica nas redes sociais para forças policiais, fundamental para entender como a PMGO pode melhorar a transparência e eficiência comunicativa.

A pesquisa de Bullock K. (2017) sobre estratégias de comunicação estratégica nas redes sociais para forças policiais é altamente relevante para o objetivo do trabalho sobre a Polícia Militar de Goiás (PMGO). Bullock ressalta a importância de uma comunicação eficaz e transparente, enfatizando como as redes sociais podem servir como canais poderosos para alcançar esses objetivos.

Outro viés a ser observado é de Crump J. (2011) ele foca na gestão da informação e na forma como as redes sociais podem ser usadas para coletar dados e inteligência. Na PMGO, isso pode se traduzir em práticas mais informadas e baseadas em dados para a tomada de decisões e estratégias operacionais.

A abordagem de Crump J. (2011) na gestão da informação e uso das redes sociais para coleta de dados e inteligência é fundamental para o objetivo do trabalho sobre a PMGO. Essa perspectiva destaca como a coleta e análise de dados provenientes das redes sociais podem enriquecer a tomada de decisões e as estratégias operacionais da polícia. Na PMGO, a

implementação de tais práticas pode resultar em operações mais eficazes, baseadas em informações atualizadas e relevantes. Isso se alinha com o objetivo de entender e otimizar o uso das redes sociais na comunicação e gestão da informação dentro da instituição, garantindo que as operações sejam informadas e adaptadas às necessidades e realidades atuais.

Pode-se afirmar, nesse sentido, que a aplicação das ideias de Crump na PMGO implica em uma mudança significativa na maneira como a informação é processada e utilizada. Ao integrar as redes sociais como uma fonte de dados, a polícia pode identificar tendências, antecipar e responder a situações de maneira proativa, e entender melhor as preocupações da comunidade. Isso se alinha com o objetivo central do trabalho de avaliar o impacto das redes sociais na comunicação e na gestão da informação na PMGO, permitindo que a instituição se adapte às novas realidades do ambiente digital, melhorando a eficiência operacional e a segurança pública.

Júnior, V. N.; Cruz, R. P. (2022): Este estudo enfoca a Polícia Comunitária e o uso das redes sociais pela Polícia Militar do Estado do Paraná. Aborda como as redes sociais podem ser utilizadas para aprimorar a segurança pública e a interação com a comunidade.

O estudo de Júnior e Cruz (2022) sobre o uso das redes sociais pela Polícia Comunitária da Polícia Militar do Estado do Paraná oferece um olhar inovador sobre como estas plataformas digitais podem ser empregadas para melhorar a segurança pública e a interação com a comunidade. A pesquisa ressalta a importância das redes sociais como um meio para fortalecer a relação entre a polícia e os cidadãos, oferecendo um canal direto e eficaz para comunicação e engajamento.

Este enfoque é particularmente relevante em um contexto em que a presença digital tornou-se uma parte essencial da vida cotidiana, abrindo novos caminhos para a polícia interagir com a sociedade de maneira mais transparente e responsiva. A aplicação dessas ideias ao contexto da Polícia Militar de Goiás pode revelar estratégias úteis para aprimorar a segurança e o relacionamento comunitário.

Além disso, a pesquisa de Júnior e Cruz (2022) enfatiza que as redes sociais podem servir como uma ferramenta de policiamento comunitário, facilitando um diálogo mais dinâmico e construtivo entre a polícia e os cidadãos. Isso é especialmente pertinente para a PMGO, pois pode ajudar a construir uma imagem de acessibilidade e transparência, além de promover a segurança através da colaboração comunitária. Este enfoque no diálogo e engajamento alinha-se com as tendências modernas de segurança pública, que reconhecem a importância da participação comunitária na manutenção da ordem e no desenvolvimento de estratégias de segurança eficazes.

Outrossim, Oliveira, L.; McNutt, J. G. (2010): Este artigo investiga as relações virtuais governo-cidadão, analisando se são mais informacionais, transacionais ou colaborativas, e como essas interações impactam a administração pública.

O artigo de Oliveira e McNutt (2010) explora as relações virtuais entre governo e cidadãos, investigando se essas interações são primordialmente informacionais, transacionais ou colaborativas. O estudo é significativo para entender como a administração pública, incluindo as forças de segurança como a PMGO, pode utilizar plataformas digitais para se comunicar e interagir com o público. A análise destas relações virtuais é crucial para avaliar o impacto das redes sociais na maneira como a polícia se relaciona e se envolve com a comunidade, podendo influenciar a eficácia das estratégias de comunicação e gestão da informação.

Outro importante autor a ser considerado é Oliveira, R. A.; Oliveira, D. G. C.; Gonçalves, R. R. (2009) seu trabalho explora o papel das redes sociais na mobilização e segurança pública, discutindo como elas podem ser utilizadas para melhorar a eficácia das forças de segurança.

O estudo de Oliveira, Oliveira e Gonçalves (2009) aborda o papel crucial das redes sociais na mobilização e segurança pública, destacando como estas plataformas podem ser utilizadas para melhorar a eficácia das forças de segurança. Esta pesquisa é particularmente relevante para entender como a Polícia Militar de Goiás (PMGO) pode se beneficiar do uso estratégico das redes sociais. Ao adotar tais estratégias, a PMGO poderia potencializar suas operações de segurança, melhorando a comunicação e a interação com a comunidade. Este trabalho sugere uma abordagem mais integrada e proativa na utilização das redes sociais, o que pode resultar em operações mais eficientes e em uma maior confiança e cooperação por parte do público.

Os estudos de Júnior e Cruz (2022), Oliveira e McNutt (2010), e Oliveira, Oliveira e Gonçalves (2009) coletivamente fornecem uma visão abrangente do uso das redes sociais na segurança pública. Enquanto Júnior e Cruz focam na Polícia Comunitária e na interação polícia-comunidade via redes sociais, Oliveira e McNutt exploram as relações virtuais governo-cidadão, abordando os tipos de interações online e seu impacto na administração pública. Por outro lado, Oliveira, Oliveira e Gonçalves discutem o papel das redes sociais na mobilização e eficácia das forças de segurança.

Esses estudos sublinham a importância das redes sociais como ferramentas para melhorar a comunicação, a transparência e a eficácia operacional nas forças de segurança, como a PMGO. Eles destacam a necessidade de abordagens adaptativas e estratégicas no uso das

redes sociais, sugerindo um potencial significativo para aprimorar a relação entre as forças policiais e a comunidade. Essa síntese de diferentes perspectivas fornece uma base sólida para futuras pesquisas e práticas na integração das redes sociais na segurança pública.

### **3 METODOLOGIA**

Este estudo adotará uma abordagem mista, integrando métodos qualitativos e quantitativos. Segundo Yin (2018), essa combinação enriquece a pesquisa, permitindo uma análise mais profunda e diversificada dos dados. A abordagem mista é ideal para explorar o vasto campo das redes sociais, onde quantidades significativas de dados quantitativos podem ser complementadas por percepções qualitativas aprofundadas.

A aplicação de questionários a membros da Polícia Militar e ao público para coletar dados quantitativos sobre a eficácia e percepção da comunicação via redes sociais se faz relevante para ter uma compreensão de fato da desenvoltura deste papel. A análise será bifurcada em quantitativa, com a avaliação estatística dos questionários, e qualitativa, através da análise de conteúdo do que foi apurado no questionário aplicado pelo Google Forms. Esta abordagem permitirá um entendimento abrangente do papel das redes sociais na Polícia Militar de Goiás.

Nesse sentido, criar questionários separados para membros da PMGO e para o público. Os questionários devem conter questões específicas para avaliar a eficácia e a percepção da comunicação via redes sociais. O objetivo do questionário é definir claramente os objetivos do questionário, garantindo que as perguntas sejam alinhadas com os temas principais da pesquisa: impacto das redes sociais na comunicação e gestão da informação na PMGO.

Frequência e tipo de uso das redes sociais por membros da PMGO.

Percepção dos membros da PMGO sobre a eficácia das redes sociais na comunicação interna e externa. Impacto percebido das redes sociais na imagem e na relação da PMGO com a comunidade. O público-alvo a ser atingido com a pesquisa são os membros da PMGO e para o público, a fim de captar perspectivas internas e externas.

Estrutura do Questionário: Assegurar que o questionário seja estruturado de forma a facilitar a análise quantitativa e qualitativa posterior, com uma mistura de perguntas fechadas (para análise quantitativa) e abertas (para análise qualitativa). Validação do Questionário: Conduzir um teste piloto do questionário com um pequeno grupo de membros da PMGO e do público para garantir a clareza, relevância e imparcialidade das perguntas.

Para a coleta de dados quantitativos na pesquisa sobre o uso das redes sociais na Polícia Militar de Goiás (PMGO), o Google Forms será utilizado devido à sua acessibilidade e eficiência. Os questionários serão projetados para medir aspectos como a frequência de uso das redes sociais pelos membros da PMGO, os tipos de interação realizados (como postagens, comentários e compartilhamentos), e a satisfação geral com as comunicações efetuadas através destas plataformas.

Estes dados quantitativos são essenciais para avaliar objetivamente o impacto das redes sociais na comunicação e na gestão da informação dentro da PMGO, permitindo uma análise direta de como estas ferramentas estão sendo integradas nas operações diárias e qual o nível de eficácia percebido tanto internamente quanto pela comunidade.

A continuação da coleta de dados quantitativos permitirá uma análise mais aprofundada e específica das práticas da PMGO no uso das redes sociais. Esta análise ajudará a identificar tendências, eficiências e áreas de melhoria, contribuindo para a compreensão do papel das redes sociais na modernização da comunicação policial. Com esses dados, será possível estabelecer correlações entre o uso das redes sociais e a percepção da eficácia comunicativa, tanto internamente entre os membros da PMGO quanto externamente com a comunidade. A combinação desses dados quantitativos com análises qualitativas posteriormente proporcionará um panorama completo do impacto das redes sociais na comunicação e gestão da informação na Polícia Militar de Goiás.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com o intuito de compreender como a Polícia Militar do estado de Goiás utiliza essas plataformas para interagir com a comunidade e disseminar informações relevantes. Para alcançar esse objetivo, um questionário foi aplicado a 246 usuários das redes sociais da PMGO, buscando capturar a percepção do público em relação ao uso dessas ferramentas.

O questionário abrangeu diversas dimensões da presença digital da PMGO, explorando desde a escolha das plataformas mais utilizadas até as estratégias adotadas em situações de crise e emergência. As perguntas incluíram aspectos como a frequência de atualizações, o tipo de conteúdo compartilhado, as formas de interação com o público e o papel desempenhado nas situações emergenciais.

As respostas obtidas fornecerão ideias valiosas para entender como a PMGO está se comunicando através das redes sociais, possibilitando a avaliação da eficácia das estratégias adotadas e sugerindo possíveis melhorias. A análise desses dados contribuirá não apenas para

a compreensão do papel das redes sociais na comunicação pública da PMGO, mas também para o desenvolvimento de diretrizes mais eficientes no uso dessas plataformas, visando fortalecer o relacionamento com a comunidade e otimizar a resposta em situações de crise.

A compreensão do impacto das redes sociais na gestão da informação e comunicação na PMGO é de fundamental importância, uma vez que proporciona à instituição a capacidade de desenvolver estratégias mais eficazes, transparentes e alinhadas com as expectativas e necessidades da sociedade contemporânea. A adaptação ao dinâmico cenário digital permite que a Polícia Militar melhore sua interação com a comunidade, construindo, assim, uma maior confiança pública e utilizando as redes sociais como um canal efetivo para promover a segurança.

A implementação dessas estratégias, fundamentadas nas respostas obtidas a partir do questionário aplicado aos usuários das redes sociais da PMGO, tem o potencial de otimizar a comunicação, estreitando a relação entre a instituição e a comunidade. A confiança e a credibilidade são aspectos cruciais para o sucesso das ações de segurança pública, e a modernização das práticas de comunicação por meio das redes sociais pode contribuir significativamente para fortalecer esses vínculos.

Além disso, este estudo também destaca a relevância da gestão de crises, fornecendo ideias valiosas sobre como a PMGO pode utilizar as redes sociais de maneira eficaz em situações emergenciais. A capacidade de disseminar informações emergenciais, fornecer orientações à comunidade, mobilizar recursos e coordenar com outras autoridades são aspectos que podem ser aprimorados com base nas percepções do público.

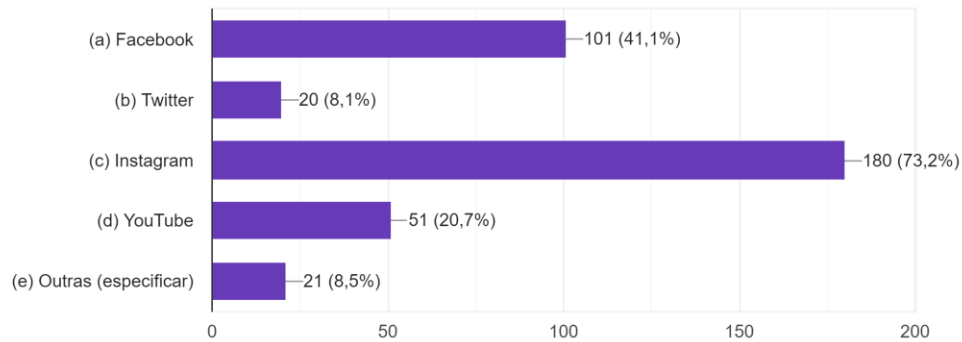
Entretanto, ao enfrentar o desafio da adaptação ao ambiente digital, a Polícia Militar de Goiás deve estar ciente das dinâmicas únicas das plataformas digitais e desenvolver estratégias que sejam eficazes e adaptadas a esse meio. O estudo destaca que, embora haja oportunidades valiosas para aumentar o alcance e a eficácia da comunicação, também existem desafios, como a gestão de informações errôneas e a manutenção da privacidade e segurança digital. Superar esses desafios e aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pelas redes sociais é crucial para a modernização e eficiência da Polícia Militar de Goiás, contribuindo para uma gestão mais informada e políticas públicas mais eficazes, beneficiando tanto a segurança pública quanto a sociedade em geral.

Os gráficos fornecem dados significativos que convergem com a temática das Redes Sociais na Gestão da Informação e Comunicação da Polícia Militar de Goiás. Para isso, o primeiro gráfico mostra como a Polícia Militar de Goiás (PMGO) interage com o público em suas redes sociais.

**Gráfico 1** - Quais plataformas de redes sociais a Polícia Militar de Goiás utiliza para comunicação.

1 - Qual ou quais plataformas de redes sociais a Polícia Militar de Goiás utiliza para comunicação pública?

246 respostas



Fonte: O autor (2024)

Em primeiro lugar, o uso do Facebook (41,1% - 101 respostas): A plataforma mostra uma presença sólida, indicando que uma parcela significativa do público reconhece o uso do Facebook pela polícia. Isso pode refletir uma audiência que prefere conteúdo detalhado e a possibilidade de interações mais profundas que o Facebook proporciona.

Já o uso do Twitter (8,1% - 20 respostas): O uso do Twitter é notavelmente menor. Isso pode sugerir que a Polícia Militar de Goiás utiliza o Twitter com menos frequência, ou que a plataforma não é a preferida pelo público para acompanhar as comunicações da polícia. O Twitter é conhecido por sua imediatismo e poderia ser mais explorado em situações de crise e alertas rápidos.

Outrossim, o Instagram (73,2% - 180 respostas): Destaca-se como a plataforma mais utilizada. Isso sinaliza uma tendência da comunicação visual e instantânea ser mais atraente e eficaz na interação com o público. A alta porcentagem pode indicar que o conteúdo no Instagram é relevante e bem recebido, ou que a demografia dos usuários da plataforma alinha-se com o público-alvo da Polícia Militar.

É importante mencionar também que, YouTube (20,7% - 51 respostas): A presença no YouTube é moderada. Isso pode indicar que a Polícia Militar utiliza a plataforma principalmente para conteúdo em vídeo, como campanhas de conscientização e informações institucionais, mas talvez não com a frequência com que usa o Instagram ou Facebook.

Por fim, outras (8,5% - 21 respostas): A categoria "Outras" revela que uma pequena fração do público está ciente de canais de comunicação alternativos. Seria útil investigar quais são essas plataformas para compreender como elas

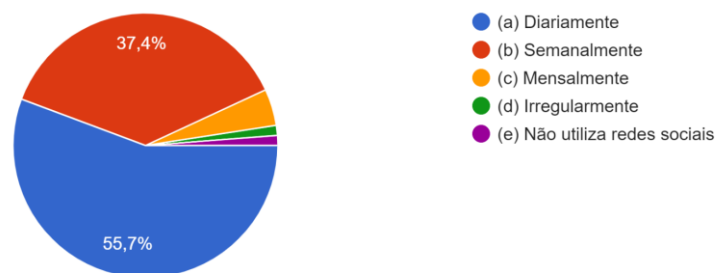
podem complementar a estratégia de comunicação existente. Pode-se concluir com a primeira análise, em resumo, a comunicação da Polícia Militar de Goiás nas redes sociais é mais efetiva no Instagram, com uma presença significativa também no Facebook. As outras plataformas têm menor representatividade, o que pode indicar pontos de melhoria ou decisões estratégicas de foco em determinados canais. A diversificação das plataformas pode ser considerada para alcançar públicos distintos e para diferentes propósitos de comunicação.

Ao observar o comportamento dos dados frente à realidade da PMGO, percebemos que a instituição não apenas utiliza as redes sociais como um meio informativo, mas também como uma ferramenta de construção de pontes com a sociedade. A busca ativa por opiniões, a participação em enquetes e a interação constante em comentários demonstram um esforço tangível em fortalecer a confiança e a percepção positiva da polícia pela comunidade. Essa estratégia de comunicação, centrada no diálogo aberto, pode contribuir significativamente para uma relação mais próxima e colaborativa entre a PMGO e a população que serve.

**Gráfico 2** - Com que frequência a Polícia Militar de Goiás utiliza suas redes sociais com informações relevantes para comunidade?

2 - Com que frequência a Polícia Militar de Goiás atualiza suas redes sociais com informações relevantes para a comunidade?

246 respostas



Fonte: O autor (2024)

O segundo gráfico indica os tipos de conteúdo que a PMGO compartilha em suas redes. O gráfico de pizza referente à frequência com que a Polícia Militar de Goiás atualiza suas redes sociais revela dados importantes que complementam a análise das plataformas utilizadas,

descrita anteriormente. Observamos que a maioria dos usuários (55,7%) percebe uma atualização diária das redes sociais por parte da PMGO. Isso indica uma estratégia de comunicação robusta e constante, alinhada com as expectativas do público moderno que valoriza atualizações frequentes e conteúdo relevante em tempo real.

Quando combinamos essa informação com o fato de que o Instagram é a plataforma mais utilizada, conforme indicado pela pesquisa anterior, temos um quadro de uma força policial que prioriza a comunicação visual e imediata, possivelmente com posts que incluem imagens e vídeos das atividades diárias, operações e iniciativas de segurança pública.

Os 37,4% que reconhecem atualizações semanais podem estar mais focados em conteúdos que não necessitam de atualização diária ou que acompanham as redes sociais com menos frequência. Este dado é essencial para entender que, apesar de um esforço de comunicação diária, uma parcela significativa do público ainda percebe uma frequência semanal como suficiente para se manter informada.

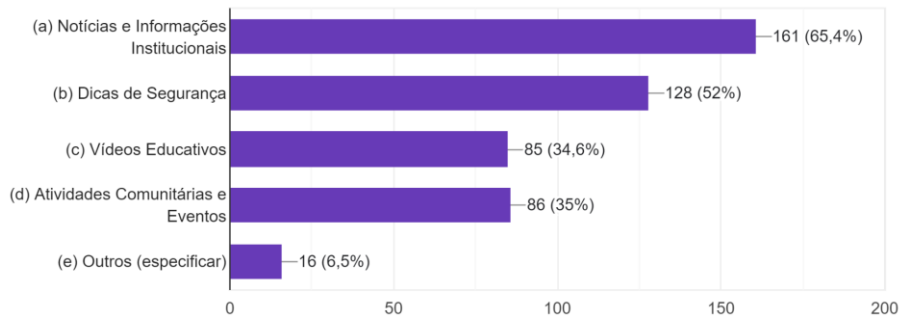
Os dados da pesquisa anterior e os dados de frequência de postagem nos permitem inferir que a PMGO está investindo na frequência de comunicação adequada às expectativas da comunidade que serve. A estratégia de publicidade e a assessoria de comunicação, ao manterem esse ritmo de atualização, demonstram uma compreensão da dinâmica das redes sociais e das demandas por informação em tempo hábil.

Em termos de publicidade e estratégia de comunicação, esses dados são fundamentais. Uma assessoria de comunicação que entende a importância da frequência de atualização pode utilizar esse conhecimento para manter o público engajado, informado e, mais importante, confiante na capacidade da PMGO de comunicar-se de maneira eficaz. Isso, por sua vez, pode influenciar positivamente a percepção pública da instituição e fortalecer o vínculo com a comunidade.

**Gráfico 3** - Que tipo de conteúdo a Polícia Militar de Goiás costuma compartilhar em suas redes sociais?

3 - Que tipo de conteúdo a Polícia Militar de Goiás costuma compartilhar em suas redes sociais?  
(Marque todas as opções que se aplicam)

246 respostas



Fonte: O Autor (2024)

Analisando a terceira pergunta da pesquisa sobre o impacto das redes sociais na gestão da informação e comunicação da Polícia Militar de Goiás, percebemos que a instituição compartilha uma variedade de conteúdos em suas plataformas digitais. A categoria mais representativa é a de Notícias e Informações Institucionais, com 65,4% das respostas, refletindo o esforço da PMGO em manter a transparência e fornecer atualizações regulares sobre suas atividades.

Isso está alinhado com a frequência diária de atualizações, como revelado pela segunda pergunta, e a forte presença no Instagram, identificada na primeira pergunta, sugerindo que a instituição prioriza a comunicação de suas ações e iniciativas de forma visual e direta.

As Dicas de Segurança são o segundo tipo de conteúdo mais compartilhado, escolhido por 52% dos respondentes. Isso demonstra o compromisso da PMGO em educar e envolver o público em práticas de segurança proativas, o que é uma faceta importante da prevenção ao crime e da segurança comunitária.

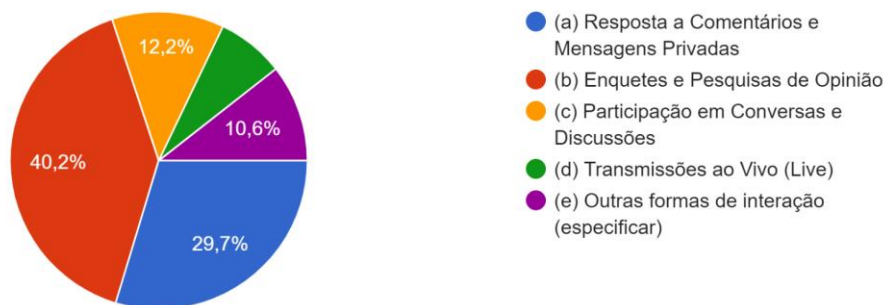
Vídeos Educativos e Atividades Comunitárias e Eventos também são parte significativa do conteúdo, com aproximadamente um terço dos respondentes identificando cada um desses tipos de postagens. Esses dados indicam que a PMGO utiliza as redes sociais não só para informar mas também para educar e

promover a integração com a comunidade. Esta variedade de conteúdos é coerente com a realidade de publicidade e a assessoria de comunicação da PMGO, que parecem estar bem alinhadas com as práticas modernas de gestão de comunicação em redes sociais, visando fortalecer a relação com o público e melhorar a percepção da instituição. A estratégia de publicidade que se desdobra dessas práticas inclui manter o público informado, promover a segurança pública e engajar-se com a comunidade por meio de atividades e eventos, criando assim uma imagem abrangente e positiva da Polícia Militar de Goiás.

#### 4.1 A INTERAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS COM O PÚBLICO EM SUAS REDES SOCIAIS

**Gráfico 4** - Como a Polícia Militar de Goiás interage com público em suas redes sociais?

4 - Como a Polícia Militar de Goiás interage com o público em suas redes sociais?  
246 respostas



Fonte: O autor (2024)

A quarta pergunta da pesquisa revela como a Polícia Militar de Goiás interage com o público em suas redes sociais. Segundo os dados apresentados, a maior parte do público (40,2%) reconhece que a interação ocorre principalmente por meio de respostas a comentários e mensagens privadas. Isso ressalta a importância dada pela PMGO ao atendimento e ao

feedback individual, o que, conforme Kaplan e Haenlein (2010), é uma prática essencial para o sucesso da comunicação em mídias sociais, onde a reciprocidade e o engajamento pessoal são altamente valorizados.

Enquetes e pesquisas de opinião representam 29,7% das interações, indicando que a instituição também se preocupa em captar as opiniões e preferências do público, um aspecto destacado por Smith (2017), que enfatiza a relevância de entender e incorporar a voz da comunidade para melhorar os serviços públicos.

Participação em conversas e discussões e transmissões ao vivo (Live) são citados por 10,6% e 12,2% dos respondentes, respectivamente. Estes métodos de interação, embora menos frequentes, são essenciais para criar um sentido de comunidade e presença ativa, como mencionado por Kietzmann et al. (2011), que discutem como a interação em tempo real pode reforçar a transparência e a confiança na relação entre instituições públicas e cidadãos.

Em síntese, as estratégias de interação da PMGO com o público em suas redes sociais são diversificadas e incluem desde o atendimento individualizado até a promoção de engajamento comunitário por meio de enquetes, discussões e lives, refletindo as melhores práticas conforme discutido na literatura especializada sobre gestão de comunicação digital e engajamento público.

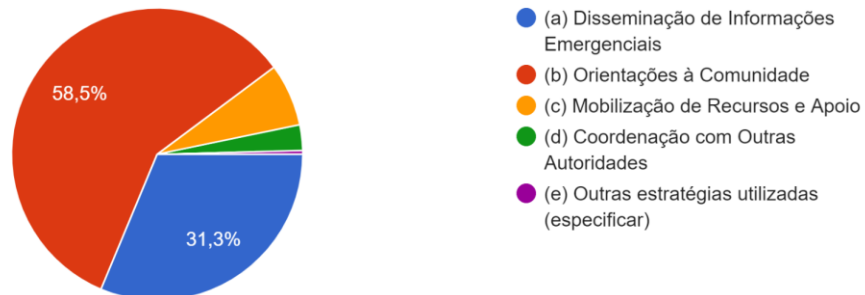
#### 4.2 A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS EM SITUAÇÕES DE CRISE E EMERGÊNCIA

Para concluir, a quinta e última pergunta aplicada no questionário reflete uma preocupação positiva da Polícia Militar quanto às situações de emergência.

**Gráfico 5** - Como as redes sociais são utilizadas pela Polícia Militar de Goiás em situações de crise e emergências?

### 5 - Como as redes sociais são utilizadas pela Polícia Militar de Goiás em situações de crise e emergências?

246 respostas



Fonte: O autor (2024)

Nesse viés, a quinta pergunta da pesquisa sobre o uso das redes sociais pela Polícia Militar de Goiás em situações de crise e emergências, o gráfico de pizza fornece uma visão clara de como essas ferramentas digitais são empregadas. Observa-se que a disseminação de informações emergenciais é o uso predominante, com 58,5% dos respondentes indicando essa função. Isso sublinha o papel crítico das redes sociais como canais rápidos e eficientes para a disseminação de alertas e informações vitais durante emergências, permitindo à PMGO atingir rapidamente um grande número de pessoas.

Orientações à comunidade aparecem em segundo lugar, com 31,3%, destacando as redes sociais como meios importantes para a educação e orientação do público em tempos de crise, ajudando a dirigir o comportamento da comunidade de maneira segura e informada.

Os outros usos listados, como mobilização de recursos e apoio e coordenação com outras autoridades, têm uma presença menor na percepção dos respondentes, mas ainda assim são componentes significativos da gestão de crises, indicando que as redes sociais também servem como uma plataforma de colaboração e coordenação entre diferentes entidades e o público.

Este quadro das redes sociais como ferramentas multifacetadas para gerenciamento de crises enfatiza sua importância estratégica para as operações da Polícia Militar de Goiás, garantindo que a comunicação seja mantida efetivamente com o público em momentos críticos. A análise da pesquisa realizada sobre a utilização das redes sociais pela Polícia Militar de Goiás (PMGO) revela uma instituição adaptada à era digital e comprometida com a

comunicação eficaz. O estudo apontou que a PMGO prioriza plataformas como Instagram e Facebook, que são amplamente utilizadas pelo público, para compartilhar não apenas notícias e informações institucionais, mas também dicas de segurança e conteúdo educativo. Isso indica uma estratégia de comunicação alinhada com as necessidades e preferências da comunidade que ela serve.

A frequência das atualizações, percebida majoritariamente como diária pelos respondentes, sugere uma presença digital ativa e responsiva, essencial para manter o público informado e engajado. As interações com o público, que ocorrem principalmente por meio de respostas a comentários e mensagens privadas, além de enquetes e pesquisas de opinião, mostram uma abordagem de mão dupla na comunicação, onde o feedback e a participação da comunidade são valorizados.

Em situações de crise e emergência, a pesquisa destaca o uso eficiente das redes sociais na disseminação rápida de informações e na orientação da comunidade. Essa prática é crucial para uma gestão efetiva de crises, demonstrando a capacidade da PMGO de utilizar as ferramentas digitais para garantir a segurança e o bem-estar da população.

Os resultados obtidos na pesquisa reforçam uma visão positiva da PMGO no que diz respeito à comunicação digital. A instituição mostra-se não apenas adaptada às mudanças tecnológicas, mas também proativa na busca de formas de melhorar a interação com o público e fortalecer a confiança na corporação. A PMGO, portanto, assume uma posição de liderança na comunicação em segurança pública, utilizando as redes sociais como canais essenciais para uma comunicação transparente, educativa e eficiente.

## **5 CONCLUSÃO**

Concluir este estudo sobre "O Impacto das Redes Sociais na Gestão da Informação e Comunicação da Polícia Militar de Goiás" exige refletir sobre os avanços e desafios que a instituição enfrenta ao navegar pelo dinâmico ambiente das redes sociais. A pesquisa revelou que as redes sociais desempenham um papel crucial na modernização das estratégias de comunicação da Polícia Militar, permitindo uma interação mais efetiva e transparente com a comunidade. Esta conclusão se baseia na análise abrangente realizada, que envolveu a coleta

de dados quantitativos e qualitativos, bem como a aplicação de questionários a membros da Polícia Militar e ao público.

Foi identificado que plataformas como Instagram e Facebook são predominantemente utilizadas pela Polícia Militar para compartilhar uma variedade de conteúdos, incluindo notícias institucionais e dicas de segurança, demonstrando um esforço significativo para manter a comunidade informada e engajada. A presença digital ativa da PMGO, caracterizada por atualizações frequentes e interações significativas com o público, reflete um compromisso com a transparência e a construção de confiança.

Além disso, o estudo destacou a importância das redes sociais em situações de crise e emergência, onde a rapidez na disseminação de informações pode ser decisiva. A utilização estratégica dessas plataformas em tais contextos demonstra a capacidade da PMGO de adaptar-se às exigências de um ambiente digital em constante mudança, priorizando a segurança e o bem-estar da comunidade.

No entanto, os desafios identificados, como a gestão de informações falsas e a proteção da privacidade, requerem atenção contínua e estratégias adaptativas para assegurar que os benefícios da presença digital sejam maximizados, minimizando os riscos associados.

As lições extraídas deste estudo são claras: as redes sociais são ferramentas indispensáveis para a comunicação eficaz e a gestão da informação na segurança pública. Para a Polícia Militar de Goiás, adaptar-se e inovar nas estratégias de uso dessas plataformas não é apenas uma questão de melhoria operacional, mas um imperativo para fortalecer a relação com a sociedade, promovendo uma cultura de segurança compartilhada.

Recomenda-se, portanto, que futuros estudos continuem a explorar o potencial das redes sociais na segurança pública, investigando novas práticas e tecnologias que possam aprimorar ainda mais a comunicação e a interação com a comunidade. Além disso, é fundamental que a Polícia Militar de Goiás mantenha um compromisso com a formação contínua de seus membros nas competências digitais, garantindo que a instituição permaneça na vanguarda da inovação tecnológica em segurança pública.

Em conclusão, este estudo alcançou seus objetivos, proporcionando insights valiosos sobre o impacto positivo das redes sociais na gestão da informação e comunicação da Polícia Militar de Goiás, ao mesmo tempo em que identificou áreas que requerem atenção contínua para superar os desafios inerentes ao ambiente digital. Através deste esforço de pesquisa, a PMGO está melhor equipada para avançar em suas práticas de comunicação, reforçando seu papel essencial na promoção da segurança pública e na construção de uma sociedade mais segura e informada.

Para atingir os objetivos propostos, este estudo adotou uma abordagem metodológica mista, integrando análises quantitativas e qualitativas. Este método permitiu uma compreensão profunda sobre como a Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) utiliza as redes sociais para gerir informações e se comunicar com a população. A pesquisa foi estruturada em várias etapas, começando com a formulação de questionários dirigidos tanto aos membros da PMGO quanto ao público geral. Essa estratégia possibilitou a coleta de dados diversificados, refletindo a amplitude da influência das redes sociais na gestão da informação e comunicação da instituição.

A análise dos questionários revelou padrões significativos no uso das redes sociais pela PMGO, como a preferência pelo Instagram e Facebook para a divulgação de informações institucionais, dicas de segurança, e a realização de campanhas de conscientização. Estes resultados demonstram uma adaptação estratégica às preferências de comunicação da sociedade contemporânea, marcada por uma inclinação à interação visual e imediata. Além disso, a pesquisa destacou a frequência diária de atualizações nas redes sociais, um indicativo de uma presença digital ativa e comprometida com a transparência.

O estudo também explorou a interação da PMGO com o público através de respostas a comentários e mensagens privadas, enquetes e pesquisas de opinião, participação em discussões e transmissões ao vivo. Essas práticas sublinham um esforço da PMGO em promover um diálogo aberto e recíproco com a comunidade, essencial para a construção de uma relação de confiança mútua.

Em situações de crise e emergência, a pesquisa constatou que as redes sociais são utilizadas eficazmente para a rápida disseminação de alertas e informações cruciais, refletindo a importância dessas ferramentas na gestão eficiente de crises. Este aspecto é particularmente relevante, pois demonstra a capacidade da PMGO de empregar estrategicamente as redes sociais para garantir a segurança e o bem-estar da população.

Os objetivos do estudo foram plenamente atingidos, proporcionando uma visão abrangente sobre o impacto positivo das redes sociais na gestão da informação e comunicação da PMGO. As descobertas reforçam a relevância dessas plataformas como canais vitais para a segurança pública, ao mesmo tempo que apontam para a necessidade de estratégias contínuas de aprimoramento para enfrentar os desafios do ambiente digital.

Este estudo, portanto, não só cumpriu seus objetivos ao ilustrar o papel transformador das redes sociais na comunicação da PMGO com a sociedade, mas também estabeleceu uma base sólida para pesquisas futuras e para o desenvolvimento de práticas inovadoras em segurança pública. Através deste trabalho, a PMGO está mais apta a navegar no cenário digital

em constante evolução, potencializando sua missão de promover uma sociedade segura, informada e engajada.

## REFERÊNCIAS

Bullock, K. (2017). **O Uso Policial das Mídias Sociais: Transformação ou Normalização?** \_Política Social e Sociedade\_. Cambridge University

Crump, J. (2011). **O que a polícia está fazendo no Twitter? As redes sociais, a polícia e o público.** \_Política & Internet\_, 3(4), 1-27.

Júnior, V. N.; Cruz, R. P. (2022). **Polícia Comunitária: o aprimoramento da segurança pública por meio das redes sociais da Polícia Militar do Estado do Paraná.** \_Brazilian Revista de Development\_, 8(4), 24831-24847.

Oliveira, L.; McNutt, J. G. (2010). **Relações Virtuais Governo-Cidadão: Informativas, Transacionais ou Colaborativas?** \_Administração e Sociedade\_, 42(7), 836-858.

Oliveira, R. A.; Oliveira, D. G. C.; Gonçalves, R. R. (2009). **Redes sociais, mobilização e segurança pública.**

Pavez, T. R. e colaboradores (2011). **Redes sociais e segurança pública: características e reflexões à luz do processo preparatório para a 1ª Conseg.** \_Revista Brasileira de Segurança Pública\_, 5(2).

Yin, R. K. (2014). \_Pesquisa de Estudo de Caso: **Desenho e Métodos**\_ (5ª ed.). Publicações Sage.

KAPLAN, A. M.; HAENLEIN, M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, v. 53, n. 1, p. 59-68, 2010.

SMITH, A. N. The role of social media in public sector services: The case of police forces/law enforcement. *Public Management Review*, v. 19, n. 8, p. 1109-1130, 2017.

## APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA APLICADO

1 - Qual ou quais plataformas de redes sociais a Polícia Militar de Goiás utiliza para comunicação pública?

\*

(a) Facebook

(b) Twitter

(c) Instagram

(d) YouTube

(e) Outras (especificar)

2 - Com que frequência a Polícia Militar de Goiás atualiza suas redes sociais com informações relevantes para a comunidade?

\*

- (a) Diariamente
- (b) Semanalmente
- (c) Mensalmente
- (d) Irregularmente
- (e) Não utiliza redes sociais

3 - Que tipo de conteúdo a Polícia Militar de Goiás costuma compartilhar em suas redes sociais? (Marque todas as opções que se aplicam)

\*

- (a) Notícias e Informações Institucionais
- (b) Dicas de Segurança
- (c) Vídeos Educativos
- (d) Atividades Comunitárias e Eventos
- (e) Outros (especificar)

4 - Como a Polícia Militar de Goiás interage com o público em suas redes sociais?

\*

- (a) Resposta a Comentários e Mensagens Privadas
- (b) Enquetes e Pesquisas de Opinião
- (c) Participação em Conversas e Discussões
- (d) Transmissões ao Vivo (Live)
- (e) Outras formas de interação (especificar)

5 - Como as redes sociais são utilizadas pela Polícia Militar de Goiás em situações de crise e emergências?

\*

- (a) Disseminação de Informações Emergenciais
- (b) Orientações à Comunidade
- (c) Mobilização de Recursos e Apoio
- (d) Coordenação com Outras Autoridades
- (e) Outras estratégias utilizadas (especificar)

**ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

**Título da Pesquisa: "O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS "**

Eu, reconheço que fui convidado(a) a participar da pesquisa intitulada "**O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS** ", conduzida pelo especialista em segurança pública. Antes de decidir participar, eu li e compreendi as informações fornecidas neste Termo de Consentimento.

1. Procedimentos: Serei solicitado(a) a responder a um questionário contendo perguntas fechadas sobre a temática da pesquisa. O tempo estimado para conclusão é 5 minutos.
2. Confidencialidade: Minhas respostas serão mantidas em sigilo, e nenhuma informação que possa me identificar individualmente será divulgada. As informações coletadas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e de pesquisa.
3. Voluntariedade: Minha participação é voluntária, e tenho o direito de retirar meu consentimento a qualquer momento, sem sofrer qualquer penalidade ou consequência. Posso optar por não responder a qualquer pergunta que considerar desconfortável.
4. Uso dos Resultados: Entendo que os resultados da pesquisa podem ser publicados, mas permanecerão anônimos e não identificarão minha pessoa.
5. Consentimento: Ao concordar, expresse minha compreensão sobre os termos desta pesquisa e concordo voluntariamente em participar.

SIM, Concordo em participar da pesquisa.

NÃO, Não concordo em participar da pesquisa.