



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



ROBSON LUIZ FORTUNA FILHO

**O IMPACTO DA PRESENÇA DIGITAL DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS NO
INSTAGRAM: UMA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E SEU
ALCANCE NA SOCIEDADE.**

GOIÂNIA-GO

2024

ROBSON LUIZ FORTUNA FILHO

**O IMPACTO DA PRESENÇA DIGITAL DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS NO
INSTAGRAM: UMA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E SEU
ALCANCE NA SOCIEDADE.**

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 Profa. Esp. Gabriella Vicente Martins

GOIÂNIA-GO

2024

O IMPACTO DA PRESENÇA DIGITAL DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS NO INSTAGRAM: UMA ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E SEU ALCANCE NA SOCIEDADE.

THE IMPACT OF THE GOIÁS MILITARY POLICE'S DIGITAL PRESENCE ON INSTAGRAM: AN ANALYSIS OF INSTITUTIONAL COMMUNICATION AND ITS REACH IN SOCIETY.

Robson Luiz Fortuna Filho ¹
Gabriella Vicente Martins²

Resumo

O presente trabalho investiga os impactos da presença digital da Polícia Militar de Goiás no Instagram. Dessa forma, tem-se como objetivo analisar o impacto dessa presença no Instagram, examinando os elementos da comunicação institucional usados pela instituição nessa rede social e avaliando seu alcance na comunidade. Em relação aos procedimentos metodológicos, recorreu-se ao estudo de caso, realizado através da análise das publicações e das interações dos usuários. A análise de dados foi realizado através do método dedutivo. Assim, a análise detalhada da comunicação social da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) nas redes sociais destaca a importância crucial desse canal para promover a interação com a população e divulgar as atividades da instituição. O uso eficaz das redes sociais permite às forças policiais estabelecerem uma comunicação mais direta e transparente com a comunidade, além de fortalecer a confiança mútua entre ambas as partes. Ao demonstrar transparência e envolver a população nas ações de segurança pública, a PMGO constrói uma relação de parceria com a sociedade, contribuindo para a eficácia de suas atividades e para o aumento da sensação de segurança da população.

Palavras-chave: Comunicação Social; Redes Sociais; Polícia Militar;

Abstract

This paper investigates the impact of the Goiás Military Police's digital presence on Instagram. The aim is to analyze the impact of this presence on Instagram, examining the elements of institutional communication used by the institution on this social network and evaluating its reach in the community. In terms of methodological procedures, a case study was used to analyze the publications and user interactions. Data analysis was carried out using the deductive method. Thus, the detailed analysis of the social communication of the Goiás State Military Police (PMGO) on social networks highlights the crucial importance of this channel for promoting interaction with the population and publicizing the institution's activities. The effective use of social media allows police forces to establish more direct and transparent communication with the community, as well as strengthening mutual trust between

¹ 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: robsonmat.mat@gmail.com. Telefone: (62)982561970.

² Professor orientador: Especialista em Assessoria de Comunicação Social pela UFG. MBA em Inteligência Estratégica, Competitiva e Segurança Pública (Sensu), Jornalista .gvicentemartins@yahoo.com.br. Goiânia – Go, Outubro de 2023

both parties. By demonstrating transparency and involving the population in public security actions, the PMGO builds a relationship of partnership with society, contributing to the effectiveness of its activities and increasing the population's sense of security.

Keywords or Palabras clave: Social Communication; Social Networks; Military Police;

1 INTRODUÇÃO

A Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) se faz presente também no meio digital, em especial no Instagram, representando um meio de interação entre a instituição pública e a sociedade. Dessa forma, a realização de uma análise do diálogo institucional por meio desta rede social é de grande importância para entender como a PMGO estabelece estratégias que formam a percepção pública e alcançam os cidadãos.

O Instagram tem como base a publicação de conteúdos visuais, aliados a interações instantâneas, o que desafia a Polícia Militar de Goiás a adaptar sua abordagem comunicativa. Torna-se imprescindível a avaliação do impacto dessa presença no meio digital para a construção de um relacionamento transparente e conciso com a sociedade.

Ao analisar o alcance e a eficácia das mensagens veiculadas pela instituição no Instagram, é possível entender não só a efetividade das estratégias de comunicação, mas também compreender como a instituição usa a plataforma para educar, informar e engajar a sociedade goiana. De acordo com o IBGE, em 2022, a proporção de pessoas que utilizam a internet no Brasil é de 87,2%, sendo deste total, 83,6% empregam tal acesso para utilizar redes sociais. Destaca-se, assim, a importância da adaptação constante por parte das instituições para se manterem relevantes em uma era cada vez mais marcada pela presença online.

A presença no meio digital de instituições públicas é crescente, não sendo diferente da PMGO. Essa presença suscita importantes questionamentos sobre a real eficácia da comunicação institucional no meio digital e seu impacto perante a sociedade. Apesar do reconhecimento da importância da presença digital, existem lacunas no entendimento do impacto que a Polícia Militar de Goiás causa por meio de sua conta no Instagram.

A questão central deste trabalho é compreender como a presença digital da Polícia Militar de Goiás no Instagram influencia a percepção da comunicação institucional e qual é o alcance efetivo dessa estratégia na sociedade goiana. Além disso, busca-se entender como as interações e o engajamento no Instagram contribuem para a construção de uma relação de confiança entre a polícia e os cidadãos.

O presente trabalho busca analisar o impacto dessa presença no Instagram, examinando os elementos da comunicação institucional usados pela instituição nessa rede social e avaliando seu alcance na comunidade. O propósito é compreender como a presença online influencia a percepção pública. Além disso, visa analisar como essa atuação fortalece a relação entre a Polícia Militar e a comunidade, promovendo a transparência institucional e colaborando com a construção de uma imagem positiva e efetiva tanto na esfera digital quanto presencial.

Como objetivos específicos, busca-se: Mensurar e avaliar a interação e engajamento dos seguidores com as postagens da Polícia Militar de Goiás no Instagram; Investigar a percepção da comunidade em relação à presença da Polícia Militar de Goiás no Instagram, considerando a confiança, impacto percebido pela sociedade e credibilidade; Verificar a presença de temas relevantes para a segurança pública na abordagem da Polícia Militar de Goiás no Instagram.

A metodologia que será adotada na presente pesquisa engloba abordagens quantitativas e qualitativas para melhor compreender o impacto e alcance que a presença da PMGO exerce na rede social Instagram perante a sociedade goiana. Para isso, será considerado o universo amostral composto pelos seguidores da página oficial da instituição no Instagram, e dados amostrais serão obtidos por meio da seleção aleatória de postagens recentes para a realização das análises quantitativas e qualitativas.

A coleta de dados ocorrerá por meio da análise de conteúdos postados, utilizando métricas do Instagram, que consistem na coleta de dados quantitativos, como número de seguidores, engajamento e alcance.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 REDES SOCIAIS

Com o avanço tecnológico e o desenvolvimento da internet ao longo das últimas décadas, tem-se observado uma transformação significativa na forma como as pessoas se conectam e compartilham informações. Nesse contexto, pode-se observar que as redes sociais surgiram como um fenômeno importante, moldando a vida social e redefinindo a comunicação social (Machado; Tijiboy, 2005).

O advento da internet nas últimas décadas do século XX proporcionou uma alternativa demasiadamente importante para a comunicação global. Inicialmente, a internet era utilizada principalmente para troca de e-mails e pesquisa, mas ao longo do tempo observa-se a constituição de novas iniciais que permitissem que as pessoas encontrassem maneiras mais dinâmicas de interação e comunicação (Machado; Tijiboy, 2005).

De acordo com Cardoso e Lamy (2011), as Redes sociais, no contexto digital, podem ser compreendidas como plataformas online que permitem aos usuários criar perfis, conectar-se com outras pessoas, compartilhar conteúdo e interagir em tempo real. Dessa forma, essas plataformas funcionam como comunidades virtuais, onde a interação pode ocorrer por meio de mensagens, compartilhamento de fotos, vídeos, entre outros. Nesse sentido, as redes sociais são espaços dinâmicos que refletem a diversidade de interesses e relações sociais presentes na sociedade.

Segundo Bordignon e Bonamigo (2017), além das interações pessoais, as redes sociais também têm aplicações comerciais, políticas e educacionais. Dessa forma, para as empresas, por exemplo, essas plataformas são importantes para promover produtos e serviços. No âmbito político, verifica-se que os políticos as utilizam como forma de se comunicar com eleitores. Ainda, pode-se observar que as instituições educacionais as aplicam como ferramentas de aprendizado colaborativo.

Dentre as inúmeras redes sociais existentes, algumas se destacam globalmente. O Facebook, fundado por Mark Zuckerberg em 2004, tornou-se a maior rede social do mundo, com bilhões de usuários ativos mensais. O Twitter, conhecido por seus posts curtos e dinâmicos, e o Instagram, focado no compartilhamento de fotos e vídeos, também conquistaram uma presença significativa. Além disso, plataformas como LinkedIn, Snapchat, e TikTok desempenham papéis distintos, atendendo a diferentes nichos e preferências de público (Rezende; Marcelino; Miyaji, 2020).

As redes sociais desempenham um papel fundamental na comunicação social contemporânea. De acordo com Aroso (2013), elas proporcionam um canal instantâneo para a disseminação de informações, notícias e tendências. Além disso, as redes sociais facilitam a criação de comunidades online, conectando pessoas com interesses similares independentemente de sua localização geográfica. A possibilidade de interação em tempo real também contribui para a construção de relacionamentos mais próximos e autênticos.

2.2 O USO DE REDES SOCIAIS INSTITUCIONAIS COMO FORMA DE DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O crescente impacto das redes sociais nas esferas públicas tem redefinido a forma como as instituições governamentais se comunicam com os cidadãos. Nesse cenário dinâmico, as redes sociais emergem como ferramentas cruciais para aprimorar a comunicação digital governamental, proporcionando transparência e eficiência. De acordo com Nascimento (2013), o uso estratégico de redes sociais por parte de instituições públicas estabelece um canal direto e acessível para a disseminação de informações, políticas e iniciativas governamentais.

Conforme aponta Kniess e Marques (2021), as plataformas como Twitter, Facebook e Instagram permitem que instituições públicas compartilhem atualizações em tempo real, alcançando um público vasto e diversificado. Segundo os autores, a capacidade de comunicação instantânea é demasiadamente importante em situações de emergência, atuando na disseminação rápida e precisa de informações críticas e relevantes para a população.

Além disso, conforme observou Rodrigues (2021), a transparência é um dos benefícios mais evidentes proporcionados pelo uso de redes sociais por instituições públicas. Nesse contexto, ao compartilhar notícias, políticas e projetos de maneira aberta, os governos fortalecem a confiança dos cidadãos e, ao mesmo tempo, o conhecimento direto e objetivo sobre as atividades governamentais. Esse processo contribui, sobretudo, para a constituição de uma relação mais colaborativa entre governo e sociedade, incentivando o engajamento cívico e a participação ativa dos cidadãos no processo democrático.

Conforme argumenta Moreno (2021), as redes sociais desempenham um papel significativo na educação cívica, oferecendo às instituições públicas uma

plataforma para informar os cidadãos sobre seus direitos, deveres ou serviços oferecidos. Ao mesmo tempo, pode-se destacar as campanhas de conscientização, debates online e enquetes públicas são exemplos de como as redes sociais podem ser utilizadas para envolver os cidadãos em questões fundamentais.

Com base nisso, pode-se observar que as redes sociais se tornaram peças-chave na estratégia de comunicação digital das instituições públicas. Desse modo, elas oferecem uma alternativas importantes para os governos se conectarem diretamente com os cidadãos, promovendo transparência, participação e eficiência na prestação de serviços.

3 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho, recorre-se a instrumentos de pesquisa quantitativa e qualitativa, uma vez que oferecem recursos importantes para a resolução do problema de pesquisa e para a investigação do objetivo estabelecido no trabalho. Nesse contexto, trata-se de um estudo de caso, que pode ser definido, de acordo com Gil (2017), como uma descrição detalhada de um ou poucos objetos.

Dessa maneira, o estudo de caso, a partir da compreensão do autor, exige o uso de determinadas ferramentas, entre as quais pode-se mencionar, por exemplo, o questionário, o caderno de campo, entrevistas, entre outros. Todavia, em se tratando de um estudo realizado através de redes sociais, faz-se necessário que o procedimento de coleta de dados incorpore as ferramentas disponíveis nesse contexto.

Em face disso, é importante o uso da pesquisa documental por redes sociais, que, segundo Marconi e Lakatos (2020), compreende que as redes sociais produzem diversos documentos e que os mesmos podem ser configurados enquanto fontes primárias, ou seja, não estão submetidos a nenhum tratamento analítico metodológico. Assim, esta pesquisa será realizada na página da Polícia Militar de Goiás na rede social Instagram. Atualmente, em 10 de Janeiro de 2024, o perfil encontra-se com 358 mil seguidores e se dedica a publicações relativas ao policiamento e à segurança pública em Goiás.

Diante disso, pretende-se realizar uma análise de um conjunto de 5 publicações, buscando considerar não apenas o conteúdo narrativo, mas, ao mesmo tempo, avaliar os comentários tecidos pelos usuários, destacando o seu ponto de

vista e os elementos impressos na interação. Paralelamente, utiliza-se da literatura científica como forma de aporte teórico para a análise dessa relação, bem como a importância das redes sociais na comunicação social no âmbito da segurança pública.

Com isso, a análise de dados orienta-se pelo método descritivo, que pode ser compreendido, conforme aponta Gil (2017), como uma abordagem que consiste apenas em descrever e analisar os dados encontrados, sem apresentar necessariamente uma intervenção sobre eles. Além disso, recorre-se a softwares de análise de dados qualitativos e quantitativos, de modo que sirvam como recurso auxiliar na apresentação dessas informações.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil institucional permite a interação dos usuários/seguidores através de comentários, curtidas e compartilhamento com outros usuários da rede. Nesse contexto, pode-se observar dois elementos importantes. O primeiro está relacionado à comunicação institucional como forma de promoção da cidadania, uma vez que o modo como a corporação utiliza possibilita demonstrar à população as atividades que estão sendo realizadas. Em segundo lugar, evidencia-se que o perfil fornece um contato mais próximo com a população, uma vez que possibilita a direta interação, seja ela com elogios ou críticas à atuação das forças de segurança pública.

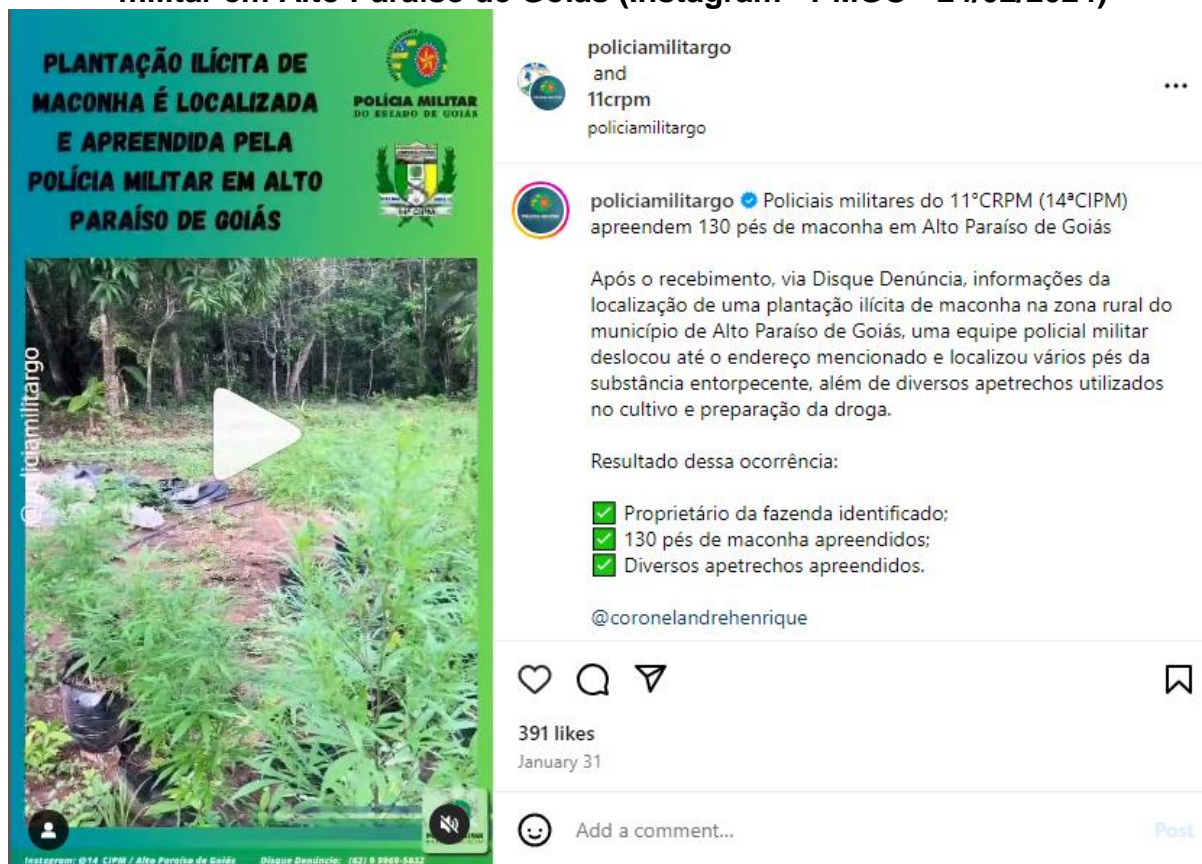
A pesquisa foi realizada entre os meses de janeiro e fevereiro de 2024, através do perfil oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás na rede social Instagram (@policiamilitargo). Dessa forma, pela vasta quantidade de publicações, buscou-se estabelecer os seguintes critérios: I – Publicações realizadas entre os meses de janeiro e fevereiro; II – Publicações com uma quantidade de comentários superior a 30; III – Publicações que possuem engajamento social.

Nesse sentido, considerando o volume de publicações realizadas pelo perfil, que se somam, em 23 de fevereiro de 2024, 10.936, entre fotos e vídeos, optou-se por um recorte que evidenciasse postagens de cunho institucional, ostensivo, especializado e informativo. Dessa maneira, foram selecionadas três publicações que ilustram e representam as categorias de análise estabelecidas.

A primeira publicação, realizada em 31 de janeiro de 2024, informa aos usuários acerca da apreensão de 130 pés de maconha, bem como produtos

derivados da planta e materiais auxiliares do cultivo na cidade de Alto Paraíso de Goiás. A Figura 1 apresenta a publicação.

Figura 1 – Plantação ilícita de maconha é localizada e apreendida pela polícia militar em Alto Paraíso de Goiás (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram –(2024a).

A descrição da publicação informa aos usuários, com a parte gráfica, que:

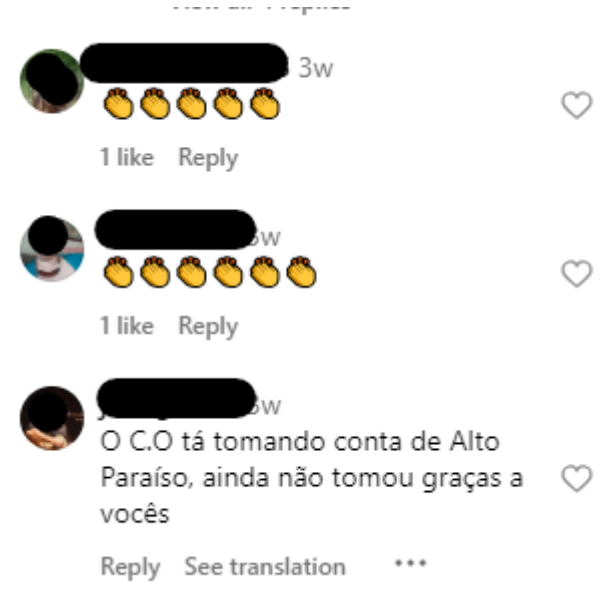
Após o recebimento, via Disque Denúncia, informações da localização de uma plantação ilícita de maconha na zona rural do município de Alto Paraíso de Goiás, uma equipe policial militar deslocou até o endereço mencionado e localizou vários pés da substância entorpecente, além de diversos apetrechos utilizados no cultivo e preparação da droga. Resultado dessa ocorrência: ✓ Proprietário da fazenda identificado; ✓ 130 pés de maconha apreendidos; ✓ Diversos apetrechos apreendidos (Instagram, 2024a).

Concatenando elementos visuais e textuais, pode-se observar que o perfil institucional da PMGO busca considerar as dinâmicas que se fazem presentes na comunicação das redes sociais, utilizando uma descrição objetiva, clara e utilizando-se de *hashtags* e a marcação de outros perfis vinculados a agentes da corporação.

Ao considerar os comentários da publicação, verifica-se que a interação com os usuários ocorre através da publicação de elogios textuais e através de

representações gráficas, também conhecidas como emoticons ou emojis. A Figura 2 apresenta parte dos comentários obtidos na publicação da Figura 1.

Figura 2 – Comentários na Publicação 1 (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram (2024a).

Conforme se observa nos comentários da primeira publicação e também se repete no decorrer das publicações analisadas, a interação dos usuários ocorre majoritariamente através de elogios à atuação da polícia militar. Neste caso específico, nota-se por meio da observação que há publicações que mobilizam os usuários tanto para elogios, sugestões e críticas à atuação das forças.

Dessa maneira, o uso de elementos gráficos, como representado na imagem, demonstra a concordância da população com a ação efetuada pela corporação. De forma textual, pode-se destacar o comentário de um usuário que elogia a atuação dos agentes e os benefícios à população decorrentes dessa atividade. O usuário comenta que “Parabéns aos policiais por essa apreensão, assim eliminaremos essa praga” (Instagram, 2024a).

Concomitantemente, ao considerar a segunda publicação, realizada em 02 de fevereiro de 2024, voltada especificamente à divulgação do Programa do Batalhão Maria da Penha, pode-se evidenciar uma variedade de comentários. A publicação encontra-se na Figura 3.

Figura 2 – Batalhão Maria da Penha – Publicação 2 (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram (2024b).

O Batalhão Maria da Penha é um destacamento especial da PMGO, destinado ao atendimento e repressão da violência contra a mulher. A atuação desse grupo é extremamente importante e demonstra um compromisso das forças de segurança pública no contexto do combate à violência doméstica. Dessa maneira, pode-se evidenciar que, por se tratar de um destacamento especial e por uma temática de interesse social, destaca-se que a interação dos usuários é diversa.

Ao considerar os comentários, pode-se observar uma maior diversidade de interações. Os comentários estão ilustrados na Figura 4.

Figura 4 – Comentários a Publicação 2 (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram (2024b).

Ao analisar os comentários, pode-se observar que, mesmo se tratando de uma temática complexa, parte expressiva dos usuários elogia, tanto textualmente quanto de forma gráfica, a atuação do Batalhão Maria da Penha. Esse processo demonstra, por sua vez, a existência de um compromisso social com o combate à violência contra a mulher.

De acordo com Pires (2017), o engajamento nas redes sociais está atrelado diretamente a um senso de pertencimento, reconhecimento e representação. Nesse contexto, ao considerar a publicação e observar seus comentários, pode-se destacar não apenas o fato do Batalhão Maria da Penha ser composto majoritariamente por mulheres, mas também a interação dos usuários ser feita majoritariamente por mulheres.

Esse processo evidencia a importância da representatividade, uma vez que ao destacar a atuação das policiais femininas, especificamente em uma temática de interesse social, a população representada sente-se mais segura e no contexto das redes sociais, realizam o engajamento das publicações. Fato este que pode ser atestado, principalmente, pelo volume de “curtidas” e comentários na publicação.

Todavia, é imperativo considerar comentários como, por exemplo, “Quem apanha da mulher fica caladinho, não tem/existe Zé da Penha!!! A lei só beneficia

elas 😊 (sic.)”. Embora exista certo desconhecimento em relação aos limites da Lei Maria da Penha, assim conhecida como Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, a proteção contra a violência doméstica não se limita apenas às mulheres. De acordo com Cerqueira et al. (2015), a proteção oferecida pela legislação estende-se também para homens, crianças e pessoas idosas.

Esse contraponto é importante, sobretudo, porque mesmo que a legislação tenha ficado conhecida pela proteção da mulher, em vista de seus objetivos primários, atualmente, a legislação também tem sido aplicada quando, por exemplo, homens são vítimas de violência doméstica.

Por conseguinte, a terceira publicação selecionada consiste em uma divulgação institucional. A Figura 5, que apresenta a publicação, informa o início da operação Carnaval com Segurança, que consiste no desenvolvimento de diversas ações de segurança para o combate à criminalidade e a proteção da população durante o período de festas.

Figura 5 – Carnaval com Segurança – Publicação 3 (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram (2024c).

A divulgação de materiais institucionais, divulgando resultados e operações, é importante, sobretudo porque demonstram à população as ações realizadas pela PMGO. Esse processo aparece, por sua vez, como uma forma de prestação de contas e de informação à comunidade acerca do trabalho policial. O vídeo em questão apresenta à população as ações que seriam realizadas pela PMGO no âmbito do evento de Carnaval.

Em grandes eventos, conforme demonstram Lúcio e Dourado (2019), há a necessidade de uma mobilização mais ampla das forças de segurança pública. No âmbito da Polícia Militar, por exemplo, esse processo leva à atuação de diversos grupamentos, de modo que seja possível atuar em diferentes etapas e, ao mesmo tempo, oferecer proteção para os participantes e não participantes.

Por isso, ao considerar a descrição da publicação, que argumenta “#DaNossaFamíliaPraSua conte conosco para preservar a tranquilidade e alegria da sua família!” (Instagram, 2024c), o Carnaval é um evento cultural extremamente importante para a cultura brasileira. Independentemente de posições contrárias ou favoráveis, é imperativo considerar o papel da PMGO no oferecimento de proteção e segurança à população.

Em face disso, ao analisar os comentários, ilustrados na Figura 6, verifica-se que, mesmo ocorrendo discordâncias em relação à realização da festa, há um apoio às atividades da corporação.

Figura 6 – Comentários – Publicação 3 (Instagram - PMGO - 24/02/2024)



Fonte: Polícia Militar do Estado de Goiás – Instagram (2024c).

Para essa publicação, foi selecionado um número maior de comentários, tendo em vista o volume geral de interações. Dessa maneira, pode-se evidenciar que a publicação institucional demonstrando os esforços de segurança pública mobilizados no contexto do Carnaval. Assim, em virtude desse contexto, pode-se aferir um volume maior de comentários, que totalizaram 92.

Ao analisar os comentários, pode-se observar novamente um processo de interação baseado no elogio às atividades das forças policiais. O conteúdo visual apresenta a operação como uma família que protege a si mesma, mas,

principalmente, a sociedade goiana. Ao cultivar esse senso de pertencimento, a interação dos usuários é reverberada, por exemplo, em comentários como “A minha família é a melhor... PMGO, orgulho dos goianos...♥ (sic.)” (Instagram, 2024c).

Nesse sentido, pode-se observar, segundo Caldas (2017), que ao estabelecer uma dinâmica que fortalece o pertencimento e, ao mesmo tempo, a comunicação social mais próxima da comunidade, o engajamento nas redes sociais repercute na constituição de uma maior sensação de segurança. Em grandes eventos, essa sensação tem efeitos diretos tanto nos participantes quanto nos não participantes.

Desse modo, a análise das interações entre a PMGO e a comunidade nas redes sociais evidencia a importância da presença institucional nesses espaços digitais. Através de uma comunicação próxima, transparente e participativa, a PMGO não apenas informa sobre suas atividades e resultados, mas também estabelece um vínculo de confiança com a população, promovendo o engajamento e fortalecendo o sentimento de pertencimento à instituição. A interação constante com os usuários, permeada por elogios, críticas construtivas e demonstrações de apoio, reforça a relevância do diálogo aberto e da prestação de contas para a construção de uma relação sólida entre a polícia e a comunidade.

Além disso, a participação ativa da comunidade nas redes sociais da PMGO ressalta a importância do engajamento cívico e da colaboração no combate à criminalidade e na promoção da segurança pública. Ao expressar apoio às ações policiais e contribuir com sugestões e *feedbacks*, os cidadãos se tornam parceiros na construção de uma sociedade mais segura.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do trabalho, pode-se observar que a comunicação social é demasiadamente importante nas ações do Estado. Do ponto de vista da segurança pública, verificou-se que, com a modernização das tecnologias e o advento das redes sociais, as forças policiais encontraram um espaço importante para a interação e comunicação de suas atividades à população.

Nesse sentido, observou-se que ao divulgar suas ações através das redes sociais, possibilita às forças policiais estabelecerem uma interação mais ampla com a população atendida por seus serviços, o que enseja, por exemplo, *feedbacks*, elogios e críticas que podem ser inseridas e/ou incorporadas em suas atividades de

policciamento. Em razão disso, ao realizar a análise dos conteúdos publicados pela PMGO em sua página do Instagram, nota-se que as postagens de cunho institucional orientam-se por temáticas de interesse social, operações realizadas, resultados de atividades ostensivas, entre outros.

Ao considerar as interações dos usuários na página da PMGO, evidenciou-se que a interação é frequente e acaba por refletir a confiança da população na instituição. Com isso, destaca-se que o perfil da PMGO na rede social Instagram desempenha um papel importante no contexto da comunicação social, o que possibilita criar um espaço que aproxima a população das atividades da segurança pública. Outrossim, evidencia-se que esse processo corrobora para um aumento na confiança da instituição e corrobora também para o aumento da sensação de segurança, tendo em vista que ao visualizar as ações através das redes sociais, os usuários podem desenvolver uma perspectiva de maior presença policial na cidade.

REFERÊNCIAS

AROSO, Inês. As redes sociais como ferramentas de jornalismo participativo nos meios de comunicação regionais: um estudo de caso. **Biblioteca Online de Ciências da Comunicação.**, 2013.

BORDIGNON, Cristina; BONAMIGO, Irme Salete. Os jovens e as redes sociais virtuais. **Revista Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 12, n. 2, p. 310-326, 2017.

CALDAS, André Gonçalves Araújo Lopes. Como o uso de redes sociais digitais pela Polícia Militar do Estado de Goiás influencia seu relacionamento com a sociedade. **Revista brasileira militar de ciências**, v. 7, 2017.

CARDOSO, Gustavo; LAMY, Cláudia. Redes sociais: comunicação e mudança. **Janus. net**, n. 1, p. 73-96, 2011.

CERQUEIRA, Daniel et al. **Avaliando a efetividade da Lei Maria da Penha**. Texto para Discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2015.

GIL, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2017.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022** Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022#>. Acesso em: 01 dez. 2023.

INSTAGRAM. Polícia Militar do Estado de Goiás. #CarnavalComSegurança 🚔 a tradicional e incansável #Família #PMGO segue pronta para garantir um #DomingoDeCarnaval seguro e tranquilo para todos! **Instagram**, 11 de Fevereiro de 2024c. Disponível em: <<https://www.instagram.com/reel/C3NFVhAuHZ0/>> Acesso em: Fev. 2024.

INSTAGRAM. Polícia Militar do Estado de Goiás. No mês de Janeiro de 2024, a PMGO, por meio do Batalhão Maria da Penha, desempenhou um papel fundamental no combate à violência doméstica. Foram realizados impressionantes 15.034 acompanhamentos de Medidas Protetivas em todo o Estado de Goiás. **Instagram**, 02 de Fevereiro de 2024b. Disponível em: <https://www.instagram.com/reel/C22_9fcPCyx/> Acesso em: Fev. 2024.

INSTAGRAM. Polícia Militar do Estado de Goiás. Policiais militares do 11ºCRPM (14ªCIPM) apreendem 130 pés de maconha em Alto Paraíso de Goiás. **Instagram**, 31 de Janeiro de 2024a. Disponível em: <<https://www.instagram.com/reel/C2w7SsUr-cK/>> Acesso em: Fev. 2024.

LÚCIO, Diogo; DOURADO, Ricardo. **A gestão do policiamento em grandes eventos nas cidades turísticas do estado de Goiás**. Artigo Científico (Especialização em Segurança Pública) – Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia, 2019.

MACHADO, Joicemengue Ribeiro; TIJIBOY, Ana Vilma. Redes Sociais Virtuais: um espaço para efetivação da aprendizagem cooperativa. **RENOTE**, v. 3, n. 1, 2005.

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2020.

MORENO JÚNIOR, Claudiomar Ferreira. **Transparência e participação social: uma análise das redes sociais digitais da Prefeitura Municipal de Natal (RN)**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

NASCIMENTO, Lebna. **Setor público nas redes sociais digitais: um estudo com comunicadores**. In: NOVELLI, A. L. (Org.). Teorias e métodos de pesquisa em Comunicação Organizacional e Relações Públicas: entre a tradição e a inovação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013.

OLIVEIRA, Ivan N. **Gestão de Instagram para batalhões da Polícia Militar do Distrito Federal**. Repositório Acadêmico da Polícia Militar do Distrito Federal. Brasília/DF. 2021.

PIRES, Bruna da Silva. **Rede de segurança escolar: uma análise sobre a possibilidade de aproximação entre Polícia Militar e a comunidade escolar através das redes sociais**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação Aplicada à Segurança Pública e Direitos Humanos) – Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2017.

REZENDE, Adriano Alves; MARCELINO, José Antônio; MIYAJI, Mauren. A reinvenção das vendas: as estratégias das empresas brasileiras para gerar receitas

na pandemia de covid-19. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 2, n. 6, p. 53-69, 2020.

RODRIGUES, Luciano Braz dos Santos. **As contribuições das redes sociais como ferramenta de governança e interação com os cidadãos: O caso da Prefeitura Municipal de Salvador**. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2021.

SANTANA, Luiz Henrique dos Santos; VIEIRA, Ana Paula de Toledo. **O poder da mídia na sociedade e o Policial Militar do Estado de Goiás**. Trabalho de Conclusão de Curso – Academia de Polícia Militar de Goiás, Goiânia 2018.