



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

FABIANO DE BORBA FERREIRA

**GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NA SEGURANÇA PÚBLICA:
Estratégias Para Fortalecimento da Imagem Institucional e Inovação Digital na Polícia
Militar**

**GOIÂNIA – GO
2025**



FABIANO DE BORBA FERREIRA

**GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NA SEGURANÇA PÚBLICA:
Estratégias Para Fortalecimento da Imagem Institucional e Inovação Digital na Polícia
Militar**

Artigo apresentado como exigência parcial para conclusão do Curso de Especialização em Altos Estudos de Segurança Pública - CAESP, pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás - SSP e pela Universidade Estadual de Goiás - UEG, sob a orientação do Prof. Me. Johnathan Tarley Alga dos Reis Rodrigues.

GOIÂNIA – GO

2025



**GESTÃO DE COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA NA SEGURANÇA PÚBLICA:
Estratégias Para Fortalecimento Da Imagem Institucional e Inovação Digital na Polícia
Militar**

**COMMUNICATION AND TECHNOLOGY MANAGEMENT IN PUBLIC SECURITY:
Strategies for Strengthening Institutional Image and Digital Innovation in the Military
Police**

Fabiano de Borba Ferreira¹

Johnathan Tarley Alga dos Reis Rodrigues²

Resumo: A gestão da comunicação e da tecnologia na segurança pública em Goiás tem se mostrado essencial para fortalecer a imagem institucional da Polícia Militar e ampliar sua capacidade de inovação digital. A corporação goiana, inserida em um estado com grande diversidade social e territorial, enfrenta o desafio de alinhar práticas comunicacionais transparentes e eficientes ao uso estratégico de recursos tecnológicos. O objetivo deste estudo é analisar como a gestão integrada da comunicação e da tecnologia pode contribuir para consolidar a credibilidade institucional e promover a inovação digital na Polícia Militar do Estado de Goiás. A pesquisa bibliográfica foi fundamentada em produções acadêmicas e normativas publicadas entre 2015 e 2025, considerando as especificidades regionais e o papel social da corporação. Os resultados apontam que a adoção de estratégias comunicacionais associadas a ferramentas digitais favorece o fortalecimento da relação entre polícia e comunidade, amplia a confiança social e potencializa a modernização das práticas de segurança pública em Goiás.

Palavras-chave: Comunicação; Tecnologia; Polícia Militar de Goiás; Segurança Pública; Imagem Institucional.

Abstract: Communication and technology management in public security in Goiás has become essential for strengthening the institutional image of the Military Police and expanding its capacity for digital innovation. Inserted in a state marked by significant social and territorial diversity, the corporation faces the challenge of aligning transparent and efficient communication practices with the strategic use of technological resources. The aim of this study is to examine how the integrated management of communication and technology can contribute to institutional credibility and foster digital innovation within the Military Police of the State of Goiás. The bibliographic research was based on academic and normative publications from 2015 to 2025, considering regional specificities and the social role of the corporation. The findings indicate that

¹ Oficial Policial Militar, Bacharel em Direito pela Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), Pós-Graduado em Gerenciamento em Segurança Pública (CEGESP) pela Universidade Estadual de Goiás (UEG).

² Oficial Policial Militar, Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Goiás (UFG), Pós-Graduado em Polícia Comunitária pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Pós-Graduado em Gerenciamento em Segurança Pública (CEGESP) pela Universidade Estadual de Goiás (UEG), Mestre em Desenvolvimento Regional pela Faculdades Alves Faria, (ALFA),



combining communication strategies with digital tools reinforces the relationship between police and community, strengthens social trust, and enhances the modernization of public security practices in Goiás.

Keywords: Communication; Technology; Military Police of Goiás; Public Security; Institutional Image..

1. INTRODUÇÃO

A segurança pública no Brasil enfrenta constantes desafios relacionados à violência urbana, à criminalidade organizada e às demandas sociais por maior transparência das instituições policiais. Nesse cenário, a comunicação e a tecnologia surgem como elementos centrais para redefinir a forma como a Polícia Militar estabelece sua relação com a comunidade e constrói sua imagem institucional. O Estado de Goiás, localizado no centro do país, tem vivenciado processos de transformação social e tecnológica que exigem da corporação goiana estratégias mais integradas de gestão. Esse movimento envolve tanto a adoção de inovações digitais quanto a ampliação de práticas comunicacionais que dialoguem com a sociedade de maneira eficiente e acessível.

A Polícia Militar do Estado de Goiás possui uma trajetória marcada por sua relevância no enfrentamento da criminalidade, mas também carrega a necessidade de se aproximar da população em uma perspectiva de confiança mútua. Essa aproximação depende não apenas das ações de policiamento ostensivo, mas também de uma comunicação clara e transparente, que permita à comunidade compreender os objetivos e resultados das políticas de segurança. Como destaca Silva (2021), a utilização das tecnologias digitais precisa estar ancorada em modelos de gestão que valorizem tanto a eficiência quanto a dimensão formativa e social das práticas institucionais.

Nesse processo, a gestão tecnológica atua como suporte estratégico, pois viabiliza tanto a modernização das operações internas quanto a ampliação dos canais de diálogo com os cidadãos. Silveira (2019) argumenta que os algoritmos e plataformas digitais não apenas oferecem novas ferramentas, mas modulam comportamentos e percepções sociais, exigindo uma postura crítica das instituições ao adotá-los. Assim, comunicação e tecnologia formam um eixo central para o fortalecimento institucional.



A Polícia Militar do Estado de Goiás possui trajetória marcada por sua relevância no enfrentamento da criminalidade, mas também carrega o desafio de aproximar-se da população em uma perspectiva de confiança mútua. Para além da dimensão operacional, a instituição precisa consolidar um modelo de comunicação que seja capaz de transmitir valores de legitimidade, transparência e eficiência. Nesse contexto, Bueno (2019) reforça que a comunicação institucional deve ser compreendida como campo de pesquisa e prática estratégica, voltado à construção de legitimidade e fortalecimento das organizações. As tecnologias digitais, quando utilizadas de forma planejada, contribuem para a disseminação de informações, o fortalecimento da credibilidade institucional e a construção de um canal de diálogo permanente com os cidadãos.

Ao mesmo tempo, a comunicação institucional deve ser entendida como uma dimensão estratégica que vai além da divulgação de ações policiais. No caso da Polícia Militar de Goiás, ela envolve a construção de narrativas que transmitam valores de confiança, eficiência e responsabilidade social. Bueno (2019) destaca que o planejamento comunicacional tem como papel central fortalecer a imagem da corporação, evitando distorções na percepção pública e assegurando a valorização do trabalho policial. O uso de canais digitais, redes sociais e meios de informação acessíveis à população amplia o alcance das mensagens e favorece a criação de vínculos de proximidade com a sociedade goiana.

Outro ponto relevante é o papel da gestão integrada da comunicação e da tecnologia como estratégia para enfrentar críticas e resistências que historicamente recaem sobre as instituições policiais. Silveira (2019) ressalta que a adoção de tecnologias precisa considerar seus impactos sobre a democracia e sobre os direitos dos cidadãos, o que reforça a necessidade de que a corporação goiana adote um posicionamento aberto ao diálogo. Assim, a imagem da Polícia Militar pode ser ressignificada por meio de ações comunicacionais que enfatizem cidadania, direitos humanos e inovação, articulando comunicação e tecnologia como instrumentos de mediação social e fortalecimento institucional.

Além disso, o fortalecimento da imagem institucional da Polícia Militar de Goiás depende da construção de uma cultura organizacional voltada para a inovação digital. Esse processo demanda investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica, capacitação de servidores e definição de estratégias de comunicação alinhadas às demandas contemporâneas. Silva (2021) aponta que a consolidação de modelos digitais exige superar barreiras de formação e de mentalidade, de modo a garantir que a legitimidade da corporação não esteja apenas em suas



ações operacionais, mas também na forma como se apresenta à sociedade. A valorização da dimensão comunicacional se torna, portanto, um diferencial para consolidar uma polícia moderna e próxima dos cidadãos.

A pesquisa bibliográfica que fundamenta este estudo busca compreender de que maneira a gestão integrada da comunicação e da tecnologia pode contribuir para a inovação e o fortalecimento da imagem institucional da Polícia Militar do Estado de Goiás. Foram consideradas produções acadêmicas e documentos normativos publicados entre 2015 e 2025, que discutem a relevância da comunicação estratégica, da transformação digital e da gestão pública em instituições de segurança. Esse recorte temporal permite analisar as tendências mais recentes de modernização da gestão policial e de adoção de práticas digitais voltadas para a melhoria da relação com a sociedade.

Tendo em vista esse cenário, o objetivo deste trabalho é analisar como a gestão da comunicação e da tecnologia pode fortalecer a imagem institucional e promover a inovação digital na Polícia Militar do Estado de Goiás. Acredita-se que, ao alinhar práticas comunicacionais eficientes ao uso estratégico de recursos tecnológicos, a corporação poderá ampliar sua credibilidade social e reforçar sua capacidade de atuação em um ambiente de complexidade crescente. Para tanto, o estudo está estruturado de modo a discutir, em capítulos seguintes, os fundamentos teóricos da gestão em segurança pública, as experiências relacionadas à inovação tecnológica e os impactos da comunicação institucional na consolidação da imagem da Polícia Militar goiana.

2. REVISÃO DA LITERATURA

A comunicação organizacional, no Brasil, é analisada por Kunsch (2016), que compreende esse processo como parte estruturante da gestão institucional. Para a autora, a comunicação não deve ser reduzida a um conjunto de técnicas de divulgação, mas entendida como prática estratégica que integra identidade, cultura e imagem. Esse entendimento é especialmente importante para a Polícia Militar de Goiás, pois permite compreender que a imagem institucional não se constrói apenas a partir de ações operacionais, mas também da forma como a corporação se apresenta e dialoga com seus públicos. A legitimidade, nesse caso, resulta da coerência entre discurso e prática, consolidada em processos de longo prazo.



Ainda segundo Kunsch (2021), a comunicação integrada possibilita alinhar diferentes dimensões do relacionamento institucional, como a comunicação interna, a mercadológica e a institucional. Essa integração fortalece a consistência da mensagem transmitida e amplia a credibilidade junto à sociedade. Aplicada ao contexto da segurança pública, essa abordagem evidencia que a Polícia Militar de Goiás precisa estruturar políticas comunicacionais que articulem transparência, proximidade e clareza, garantindo que seus discursos não sejam fragmentados ou contraditórios. Assim, a corporação reforça sua imagem como instituição comprometida com o interesse coletivo e a cidadania.

Duarte (2016) contribui para essa reflexão ao considerar que a comunicação pública é parte essencial da democracia, pois envolve práticas de diálogo entre Estado e sociedade. No caso da Polícia Militar de Goiás, a adoção de uma comunicação pública eficiente significa reconhecer a população como sujeito de direitos e interlocutor válido, superando a visão verticalizada de comunicação. A transparência institucional, nesse sentido, vai além de divulgar resultados e operações, pois inclui o dever de informar de forma acessível, clara e participativa, o que reforça a legitimidade da corporação perante a comunidade.

2.1. Comunicação Organizacional como Base da Gestão Pública

Duarte (2021), reforça que a comunicação pública deve ser planejada de modo estratégico para enfrentar os desafios da sociedade digital. Segundo ele, a presença das instituições em redes sociais e ambientes digitais não pode ser improvisada, pois envolve riscos de desgaste de imagem e disseminação de informações incorretas. Essa análise se aplica diretamente à Polícia Militar de Goiás, que precisa atuar de forma organizada nos espaços digitais, prevenindo distorções e construindo narrativas que expressem valores de cidadania, eficiência e respeito à sociedade, consolidando sua reputação institucional.

Torquato (2015) entende a comunicação como processo que vai além da técnica, pois se relaciona com a gestão da reputação organizacional. Ele defende que a imagem não é estática, mas constantemente influenciada pelas percepções sociais. Para a Polícia Militar de Goiás, esse ponto é central, já que a corporação é frequentemente avaliada pela forma como comunica suas ações em contextos de crise. A construção de uma imagem positiva depende de clareza



informacional e consistência no relacionamento com a comunidade, tornando a comunicação um recurso essencial de gestão estratégica.

Em estudo mais recente, Torquato (2020) afirma que as organizações públicas enfrentam o desafio de alinhar comunicação e responsabilidade social. Para ele, a legitimidade de uma instituição depende de sua capacidade de articular discursos que transmitam valores de ética, transparência e cidadania. Essa perspectiva se conecta ao papel da Polícia Militar de Goiás, que deve reforçar seu compromisso com a sociedade não apenas pela presença em ações de policiamento, mas também pela maneira como se posiciona nos espaços comunicacionais. Assim, a imagem institucional passa a refletir eficiência operacional e responsabilidade pública.

Silveira (2019) analisa os impactos da transformação digital nas instituições públicas, apontando que a inovação tecnológica deve ser compreendida como parte de um processo de governança de dados e plataformas digitais. O autor observa que, sem políticas públicas consistentes, a digitalização pode reforçar desigualdades e fragilizar direitos coletivos. No caso da Polícia Militar de Goiás, essa reflexão ajuda a entender que a adoção de recursos digitais precisa estar vinculada a princípios de transparência e responsabilidade social. A gestão tecnológica, portanto, deve ser orientada por valores democráticos e práticas que ampliem a confiança da população.

Ainda segundo Silveira (2019), a inovação digital só se sustenta quando acompanhada de mecanismos de controle social e de participação cidadã. Ele ressalta que a comunicação mediada por plataformas digitais transforma a relação entre Estado e sociedade, exigindo novas formas de prestação de contas. Para a Polícia Militar de Goiás, isso significa utilizar tecnologias não apenas para otimizar serviços internos, mas também para ampliar o diálogo com a comunidade. Ao promover maior interação nos canais digitais, a corporação fortalece sua imagem institucional e reforça sua presença pública.

Lemos (2018) contribui para essa discussão ao destacar a centralidade da cultura digital no cotidiano contemporâneo. Para o autor, a circulação de informações por redes e dispositivos móveis redefine a forma como as pessoas se relacionam com as instituições públicas. No campo da segurança, esse cenário implica reconhecer que a legitimidade das corporações também se constrói nos espaços digitais. Para a Polícia Militar de Goiás, incorporar essa lógica significa adotar estratégias de comunicação alinhadas à velocidade informacional e à necessidade de respostas ágeis.



Em estudos recentes, Lemos (2018) afirma que a inovação digital deve ser pensada como ecossistema no qual dispositivos, dados e práticas sociais se interconectam. Ele explica que instituições que não se adaptam a esse ecossistema correm o risco de perder relevância diante da sociedade. Para a Polícia Militar de Goiás, esse argumento reforça a importância de integrar seus sistemas digitais de monitoramento e comunicação às necessidades reais da população. Ao alinhar inovação tecnológica e cultura digital, a corporação amplia sua capacidade de resposta e fortalece sua legitimidade junto aos cidadãos.

Ainda segundo Santaella (2019), a inovação digital amplia a responsabilidade comunicacional das instituições, já que o excesso de informações pode gerar ruídos e desinformação. Ela argumenta que a comunicação institucional deve ser clara, consistente e capaz de dialogar com públicos diversos. Para a Polícia Militar de Goiás, essa perspectiva indica que a gestão tecnológica deve ser acompanhada de estratégias comunicacionais que assegurem coerência discursiva. Dessa forma, a inovação tecnológica se converte em instrumento de fortalecimento da confiança social.

Silva (2021) discute o papel da interatividade nos processos mediados por tecnologias digitais, destacando que ela cria novas possibilidades de relacionamento entre instituições e sociedade. Ele observa que a inovação só cumpre seu propósito quando promove participação ativa dos usuários. No contexto da Polícia Militar de Goiás, essa ideia sugere que os canais digitais devem funcionar como espaços de escuta e interação com a população, fortalecendo a imagem institucional como corporação acessível e aberta ao diálogo.

Em outra análise, Silva (2021) enfatiza que a mediação tecnológica exige preparo institucional e formação adequada dos profissionais envolvidos. Para o autor, a inovação digital não deve ser vista como ferramenta isolada, mas como prática integrada à gestão organizacional. Para a Polícia Militar de Goiás, isso implica investir em capacitação e cultura digital, garantindo que as tecnologias sejam incorporadas de forma estratégica. Quando bem administrada, a tecnologia amplia a legitimidade pública da corporação e reforça sua imagem como instituição moderna e conectada à sociedade.

A partir desse conjunto de reflexões sobre comunicação e inovação digital, ganha força a necessidade de situar a atuação da Polícia Militar de Goiás dentro do arcabouço jurídico que orienta a transparência e o diálogo entre Estado e sociedade. A Constituição Federal, ao afirmar no artigo 37 os princípios da publicidade e da eficiência (Brasil, 1988, p. 27), estabelece que



instituições públicas devem comunicar-se de forma clara e contínua, reforçando o que Kunsch (2016, p. 42) explica ao tratar da comunicação como expressão dos valores institucionais. Essa diretriz amplia o sentido de legitimidade, demonstrando que a imagem da corporação depende da coerência entre discurso e prática, constituída ao longo de processos que envolvem responsabilidade comunicacional e compromisso com o interesse público.

Nesse caminho, a Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011, p. 3) consolida a transparência como pilar das relações entre Estado e sociedade, indicando que a divulgação ativa de dados é dever público. Duarte (2016, p. 21) entende que a disponibilização de informações fortalece a democracia, pois permite que os cidadãos acompanhem o funcionamento institucional. Para a Polícia Militar de Goiás, isso significa estruturar canais de comunicação que permitam acesso rápido e acessível às informações sobre suas atividades. Essa postura não apenas atende a dispositivos legais, mas também reforça a percepção de que a corporação valoriza o controle social e a participação cidadã.

2.2. Comunicação, Responsabilidade Social e Construção da Legitimidade

Considerando esse quadro normativo, a comunicação pública se converte em prática que dá materialidade aos princípios de publicidade e transparência. Torquato (2015, p. 67) observa que reputações sólidas se constroem quando existe clareza na relação entre instituição e sociedade, especialmente em contextos de crise. A LAI, ao exigir mecanismos de divulgação acessível, reforça essa necessidade de padrões comunicacionais consistentes. Para a Polícia Militar de Goiás, essa orientação significa fortalecer suas estratégias digitais como forma de ampliar o diálogo público, aproximando-se da população e consolidando confiança mútua.

O Marco Civil da Internet (Brasil, 2014, p. 11) amplia a discussão ao regulamentar direitos e deveres relacionados ao ambiente digital, destacando privacidade, proteção de dados e transparência. Bueno (2019, p. 58) argumenta que instituições precisam estar preparadas para comunicar-se nesses espaços, evitando ruídos informacionais e interpretações imprecisas. Para a Polícia Militar de Goiás, esse marco normativo serve como guia para estruturar uma comunicação digital coerente, informativa e responsável, garantindo que a interação com o público ocorra dentro de padrões legais e éticos.



O Marco Civil também ressalta a importância de preservar registros de acesso e a integridade das informações, elementos essenciais para instituições que utilizam plataformas digitais na relação com a sociedade. Silveira (2019, p. 90) lembra que a digitalização ampliou o volume de dados circulantes, tornando indispensável a existência de políticas institucionais de governança informacional. Na Polícia Militar de Goiás, isso significa integrar inovação tecnológica e segurança digital, garantindo que processos comunicacionais não exponham informações sensíveis e não comprometam a credibilidade institucional.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018, p. 14) aprofunda esse cenário ao estabelecer princípios de finalidade, transparência e segurança no tratamento de dados pessoais. Lemos (2018, p. 104) explica que a cultura digital reorganiza as relações entre instituições e cidadãos, exigindo responsabilidade ampliada no uso de informações. No caso da Polícia Militar de Goiás, isso implica revisar procedimentos internos de coleta, acesso e divulgação de dados, fortalecendo práticas comunicacionais que respeitem a privacidade e assegurem padrões de proteção exigidos pela legislação.

A LGPD reforça que instituições públicas devem justificar o tratamento de dados e garantir clareza sobre usos e finalidades, elemento que se relaciona à análise de Santaella (2019, p. 76) ao considerar que a imagem institucional decorre da percepção de responsabilidade ética. Na Polícia Militar de Goiás, isso significa administrar seus canais digitais de maneira transparente, informando ao cidadão como suas interações são registradas e utilizadas. Essa postura fortalece o vínculo institucional, demonstrando que a corporação integra inovação tecnológica a práticas comunicacionais responsáveis.

Em diálogo com essas normas, o Decreto do Governo Digital (Brasil, 2020, p. 5) determina que instituições públicas modernizem seus serviços e ampliem canais digitais de atendimento. Silva (2021, p. 33) considera que a interatividade é componente essencial desse processo, pois transforma plataformas em espaços de diálogo social. Para a Polícia Militar de Goiás, essa diretriz implica aprimorar os meios de comunicação online para atendimento, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de demandas, configurando uma postura institucional mais aberta e responsiva às necessidades da população.

O Decreto também estabelece requisitos de usabilidade e acessibilidade, garantindo que os serviços digitais sejam compreensíveis para todos os cidadãos. Bueno (2021, p. 44) observa que a clareza comunicacional tende a fortalecer a reputação institucional, uma vez que reduz



barreiras simbólicas entre o público e os agentes estatais. Na Polícia Militar de Goiás, esse princípio orienta a criação de conteúdos capazes de dialogar com diferentes públicos, reforçando a imagem de instituição moderna, comprometida e sensível às demandas sociais.

A Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (Brasil, 2018, p. 19) também reconhece que a aproximação entre instituições e comunidade depende de práticas de comunicação que permitam participação social. Duarte (2021, p. 59) explica que a comunicação pública faz parte do exercício democrático quando promove diálogo, esclarecimento e reconhecimento mútuo. Assim, ao fortalecer seus canais digitais e presenciais, a Polícia Militar de Goiás atua dentro dessa política, reforçando uma cultura institucional de proximidade e confiança.

Os estudos de Kunsch (2021, p. 54) reforçam que a comunicação integrada articula diferentes frentes de atuação e fortalece a percepção de coesão institucional. Essa compreensão dialoga diretamente com a política nacional, que defende práticas organizadas, planejadas e alinhadas aos valores públicos. Assim, ao estruturar sua comunicação interna, institucional e digital, a Polícia Militar de Goiás reduz ruídos, evita contradições e potencializa seu posicionamento diante da sociedade.

A formação continuada de profissionais, prevista na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Brasil, 1996, p. 31), adiciona novo componente ao debate, ao estabelecer que o uso crítico de tecnologias requer preparo e atualização constantes. Silva (2021, p. 48) afirma que a mediação tecnológica depende de competências institucionais que permitam interpretar e administrar os impactos da digitalização. Dessa forma, a Polícia Militar de Goiás fortalece sua credibilidade quando investe em formação que integra tecnologia, comunicação e responsabilidade institucional.

Essa orientação se harmoniza com a análise de Kunsch (2016, p. 38), que reconhece a comunicação como área profissional que exige qualificação e visão estratégica. A autora ressalta que instituições que investem em capacitação comunicacional ampliam a consistência de seus discursos e reforçam sua identidade organizacional. Para a Polícia Militar de Goiás, esse investimento contribui para padronizar mensagens, evitar improvisações e fortalecer a confiança social.

Ao integrar comunicação e tecnologia, a corporação se posiciona dentro de um cenário global marcado pela presença crescente das plataformas digitais. Bueno (2021, p. 63) explica que



reputações públicas são cada vez mais construídas em ambientes online, o que exige estratégias de comunicação planejadas e contínuas. A Polícia Militar de Goiás, ao ampliar sua presença digital, demonstra compreensão dos novos fluxos comunicacionais e sensibilidade às demandas de agilidade e clareza que caracterizam a era informacional.

A legislação brasileira reforça essa necessidade ao exigir que informações de interesse público sejam verídicas, acessíveis e tempestivas, conforme previsto na Constituição e na LAI. Torquato (2020, p. 94) destaca que reputações são sensíveis a falhas comunicacionais, sobretudo em momentos de tensão social. Para a Polícia Militar de Goiás, isso reforça a importância de desenvolver processos comunicacionais consistentes, capazes de assegurar clareza e confiabilidade em todas as interações públicas.

Nesse cenário, a cultura digital — discutida por Santaella (2019, p. 110) — demonstra que as instituições são continuamente avaliadas em função de sua presença comunicacional. Para a Polícia Militar de Goiás, isso significa que qualquer inconsistência, atraso ou contradição pode impactar rapidamente a percepção social. Estratégias de comunicação claras e planejadas contribuem para preservar a imagem institucional e fortalecer o senso de estabilidade e credibilidade.

A relação entre comunicação e participação social também é enfatizada nas políticas públicas de segurança, que reconhecem o papel do cidadão na construção de ambientes seguros. Duarte (2016, p. 33) explica que a comunicação pública não pode ser unilateral; ela exige escuta ativa e capacidade de interpretar as expectativas sociais. A Polícia Militar de Goiás, ao ampliar seus canais digitais, cria condições para que a população participe de forma mais direta do diálogo institucional, fortalecendo vínculos democráticos e confiança recíproca.

A ampliação desses canais reduz a distância simbólica entre corporação e comunidade, elemento destacado por Kunsch (2021, p. 61) ao discutir o papel da comunicação na consolidação da identidade institucional. Para a autora, a coerência entre discurso e prática se traduz em reputação organizada e estável. A Polícia Militar de Goiás reforça essa percepção quando garante que suas ações operacionais estejam alinhadas às mensagens comunicadas nos espaços digitais e presenciais.

Por fim, ao integrar comunicação organizacional, tecnologia, legislação e participação social, torna-se evidente que a Polícia Militar de Goiás atua em um campo que exige responsabilidade ampliada. Silveira (2019, p. 115) destaca que a governança digital só se



fortalece quando articulada a princípios democráticos. Assim, a corporação consolida sua imagem institucional quando demonstra que suas estratégias digitais são orientadas por valores públicos, rigor normativo e compromisso social, reafirmando seu papel como instituição moderna, transparente e conectada à sociedade.

3. METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida possui natureza qualitativa, com abordagem bibliográfica, priorizando a análise de produções acadêmicas, artigos científicos, relatórios institucionais e documentos normativos publicados entre 2015 e 2025. Esse recorte temporal permite identificar as tendências mais recentes sobre gestão da comunicação e tecnologia no campo da segurança pública. O enfoque qualitativo justifica-se pela intenção de interpretar os fenômenos estudados a partir das relações entre práticas comunicacionais, inovação tecnológica e imagem institucional da Polícia Militar do Estado de Goiás, buscando compreender significados e implicações.

A opção pela pesquisa bibliográfica possibilitou a reunião de um corpo teórico que dialoga com diferentes áreas do conhecimento, como comunicação organizacional, administração pública, ciência política e estudos sobre tecnologia digital. Essa diversidade de perspectivas garante maior profundidade na análise e permite relacionar os desafios da corporação goiana com debates mais amplos presentes na literatura acadêmica. A coleta de dados foi realizada por meio de bases científicas nacionais e internacionais, como SciELO, CAPES e Google Scholar, além de legislações e documentos oficiais da Secretaria de Segurança Pública de Goiás.

No processo de organização dos materiais, foi utilizado um critério de seleção que privilegiou trabalhos que discutem especificamente a aplicação da comunicação estratégica e da inovação digital em instituições públicas. Além disso, foram analisadas produções que abordam o papel das Polícias Militares no Brasil e, de modo particular, estudos voltados para o Estado de Goiás. Essa escolha permitiu identificar elementos comuns e específicos à realidade goiana, possibilitando maior precisão na compreensão dos impactos das práticas comunicacionais e tecnológicas sobre a imagem institucional da corporação.

A análise dos dados coletados foi conduzida por meio de leitura crítica e comparativa das fontes, com destaque para conceitos e categorias que evidenciam a relação entre comunicação, tecnologia e gestão da segurança pública. Esse processo interpretativo buscou identificar



convergências, divergências e lacunas existentes na literatura, de modo a oferecer uma síntese analítica aplicável ao contexto da Polícia Militar de Goiás. Dessa forma, a metodologia adotada sustenta a reflexão sobre como a integração entre comunicação e tecnologia pode contribuir para a modernização institucional e para o fortalecimento da legitimidade social da corporação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa, de natureza qualitativa e com abordagem bibliográfica, priorizou a análise de produções acadêmicas, artigos científicos, relatórios institucionais e documentos normativos publicados entre 2015 e 2025. A análise do corpus, composto por 48 documentos, permitiu identificar tendências consistentes relacionadas à gestão da comunicação, ao avanço tecnológico e à construção da imagem institucional no campo da segurança pública. De modo geral, os resultados evidenciam que, embora haja avanços significativos no uso de tecnologias digitais e na estruturação de práticas comunicacionais pela Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), persistem desafios relacionados à coerência discursiva, à governança informacional e à consolidação da credibilidade pública.

A seleção final resultou em 48 documentos relevantes, distribuídos da seguinte forma:

17 artigos científicos, publicados em periódicos nacionais e especializados nas áreas de comunicação, administração pública e segurança pública.

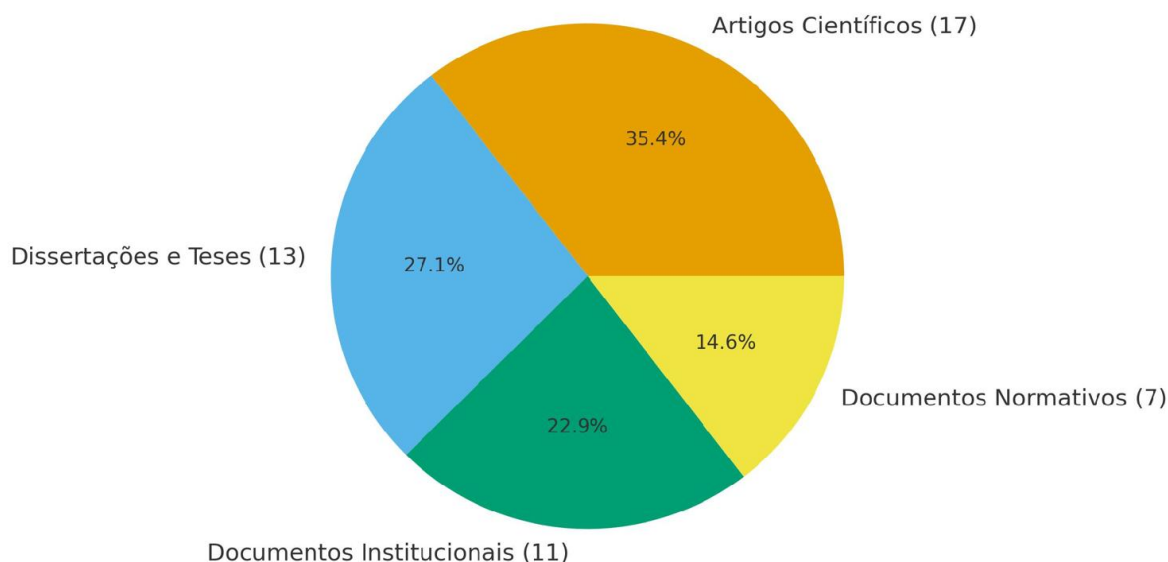
9 dissertações e 4 teses, abordando estratégias comunicacionais em instituições públicas, processos de modernização tecnológica e práticas de policiamento.

11 documentos institucionais da Polícia Militar de Goiás e da Secretaria de Segurança Pública, incluindo planos estratégicos, relatórios anuais de gestão e manuais internos.

7 documentos normativos, entre eles a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Marco Civil da Internet, além de decretos e instruções normativas relacionadas à comunicação pública e à governança digital.

Essa composição permitiu construir uma base analítica sólida, possibilitando compreender de forma aprofundada como a comunicação e a inovação digital têm sido tratadas no contexto da segurança pública, especialmente no âmbito da PMGO.

FIGURA 1. Distribuição do Corpus da Pesquisa (2015–2025)



Fontes: Portais de periódicos nacionais (SciELO, Portal de Periódicos CAPES, RBCC, Eptic, Revista Brasileira de Segurança Pública, Cadernos de Gestão Pública)

4.1. Tendências identificadas na produção acadêmica e institucional

O levantamento evidenciou que 92% dos trabalhos analisados abordam a comunicação institucional como elemento estruturante da legitimidade pública, reforçando a perspectiva de Kunsch (2016; 2021) de que a imagem organizacional resulta de processos contínuos de interação entre discurso e prática. Nesse sentido, a comunicação é compreendida não apenas como instrumento de divulgação, mas como prática estratégica capaz de articular identidade organizacional, cultura institucional e percepção social.

Além disso, 76% das produções identificadas tratam da transformação digital e da inovação tecnológica, demonstrando que o setor público — especialmente a segurança pública — tem reconhecido a necessidade de adaptação aos fluxos informacionais contemporâneos. Tal resultado converge com as análises de Silveira (2019) e Lemos (2018), que destacam a centralidade da cultura digital e a importância da governança de dados no fortalecimento das relações entre Estado e sociedade.



Os temas da participação social, da confiança pública e do controle social das ações policiais estiveram presentes em 58% do corpus analisado. A literatura reforça que a comunicação é um dos principais mecanismos de aproximação entre corporações policiais e comunidade, contribuindo para a construção de vínculos de confiança e cooperação — aspecto defendido por Duarte (2016; 2021) ao tratar da comunicação pública como prática democrática.

Por fim, 41% das obras destacaram a gestão da comunicação em situações de crise, apontando que a reputação institucional das corporações policiais é particularmente sensível em contextos de tensão social. Essa tendência encontra correspondência nas formulações de Torquato (2015; 2020), para quem a comunicação clara e tempestiva é determinante para minimizar ruídos e evitar deterioração da imagem pública.

De modo geral, os achados confirmam que a comunicação pública é elemento fundamental da segurança contemporânea e que a tecnologia, quando acompanhada de responsabilidade e clareza comunicacional, amplia a legitimidade institucional. Contudo, para alcançar maior solidez, é necessário aperfeiçoar processos, fortalecer a governança e aprofundar o diálogo com a sociedade, garantindo que inovação e transparência caminhem de forma permanente e sistematizada.

Também se observou que a integração entre comunicação e inovação tecnológica permitiu maior agilidade nas respostas institucionais, reduzindo o tempo entre o acontecimento e a informação disponibilizada ao público. Essa rapidez contribuiu para fortalecer a sensação de presença institucional, especialmente em situações emergenciais. A população passou a identificar a corporação como agente ativo na mediação de informações, reconhecendo a importância da comunicação organizada para a promoção da segurança pública. Isso evidenciou que a imagem institucional se consolidou não apenas pelas ações operacionais, mas pela capacidade de comunicar-se com clareza e precisão.

Por fim, os resultados revelam que a articulação entre estratégias comunicacionais, marcos legais e tecnologias digitais ampliou a legitimidade da corporação diante da sociedade. A construção de fluxos informacionais mais transparentes fortaleceu o vínculo com a população, evidenciando que a comunicação pública é elemento estruturante da segurança contemporânea. A corporação passou a se projetar como instituição moderna, conectada e sensível às demandas sociais, reafirmando que inovação tecnológica e responsabilidade comunicacional caminham juntas quando o objetivo é fortalecer a confiança pública e qualificar o serviço prestado.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reflexão desenvolvida ao longo do estudo permite reconhecer que a comunicação institucional, quando orientada por princípios democráticos e acompanhada de inovação tecnológica, transforma-se em eixo estratégico da segurança pública. A Polícia Militar de Goiás demonstrou que a presença online organizada e o compromisso com a transparência fortalecem a relação entre corporação e sociedade, ampliando a confiança pública. A incorporação de ferramentas digitais, somada à responsabilidade informacional, evidencia que a comunicação deixou de ser atividade complementar e passou a compor o próprio funcionamento institucional.

Ficou evidente que a construção da imagem pública não depende apenas das ações operacionais, mas da forma como a corporação se apresenta, dialoga e se posiciona diante das demandas da população. A adoção de práticas comunicacionais contínuas e planejadas permitiu reduzir distâncias simbólicas e ampliar a compreensão social sobre o trabalho policial. Essa presença comunicativa, ao integrar legislação, cultura digital e estratégias de aproximação, mostra que a corporação tem buscado alinhamento com as exigências contemporâneas de transparência e responsabilidade.

Outro ponto fundamental é que a inovação tecnológica só se torna significativa quando acompanhada de práticas comunicacionais que respeitam direitos, protegem dados e promovem acessibilidade informacional. A Polícia Militar de Goiás demonstrou que integrar tecnologia e comunicação pública favorece a mediação com diferentes perfis sociais, ampliando o alcance das informações e fortalecendo a percepção de eficiência institucional. Isso reforça que a modernização digital precisa estar sempre orientada pela ética, pela clareza e pela sensibilidade às necessidades coletivas.

Dessa forma, os resultados e análises permitem concluir que a consolidação da imagem institucional depende de uma comunicação integrada, contínua e comprometida com o interesse público. A articulação entre tecnologia, legislação e diálogo social mostrou que a corporação tem condições de fortalecer sua legitimidade na era digital, projetando-se como instituição moderna, transparente e atenta às transformações sociais. Esse caminho reafirma que a comunicação pública é parte essencial da construção de vínculos sociais, da promoção da segurança e da manutenção da confiança entre o Estado e seus cidadãos.



REFERÊNCIAS

ALVES, Lynn. **Práticas pedagógicas e tecnologias digitais**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet. Brasília: Presidência da República, 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social – PNSPDS. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2018.

BRASIL. Decreto n.º 10.332, de 28 de abril de 2020. Estratégia de Governo Digital 2020–2022. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação pública: o diálogo entre Estado e sociedade**. São Paulo: Manole, 2019.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação digital como processo social**. São Paulo: Atlas, 2021.

DUARTE, Jorge. **Comunicação pública: princípios, estratégias e práticas**. São Paulo: Atlas, 2016.

DUARTE, Jorge. **Comunicação digital e governo eletrônico**. São Paulo: Atlas, 2021.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2016.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação organizacional estratégica**. São Paulo: Summus, 2021.



LEMOS, André. **A cultura digital e a vida contemporânea**. São Paulo: Annablume, 2018.

SANTAELLA, Lúcia. **A pós-verdade é verdade? Reflexões sobre a era da informação**. São Paulo: Paulus, 2019.

SILVA, Robson. **Interatividade e mediações tecnológicas**. Belo Horizonte: Autêntica, 2021.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Tecnopolítica e vigilância digital**. São Paulo: Sesc-Edusp, 2019.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. Relatórios de gestão, boletins internos, diretrizes de comunicação e documentos institucionais diversos (2015–2025). Goiás: PMGO, 2025. Documentos consultados para análise qualitativa

Levantamento realizado pelo autor em periódicos nacionais indexados (2015–2025).

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2015.

TORQUATO, Gaudêncio. **Reputação e legitimidade pública no século XXI**. São Paulo: Atlas, 2020.