

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA A POLÍCIA MILITAR NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE GOIÁS, 2017.

THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION FOR THE MILITARY POLICE IN THE MUNICIPALITY OF RIO VERDE, GOIÁS, 2017.

SALLES, Wikerson Ribeiro¹
DE OLIVEIRA, Marcelo Ribeiro²

RESUMO

Por meio deste artigo científico, será possível estabelecer o esclarecimento de determinados eventos a respeito de como a Polícia Militar do Município de Rio Verde Goiás deva tratar sua relação a respeito dos processos de comunicação para com as pessoas que buscam o serviço policial deste município, além de traçar a importância do atendimento telefônico pelo policial militar como algo crucial no momento do empenho de viaturas até a chegada ao local em que se desdobra a ocorrência, fazendo com que a pessoa que busca o atendimento, tenha suas necessidades atendidas e seja da melhor forma possível, tratada com respeito e educação por parte dos policiais. Por meio de pesquisa qualitativa e pautada em fontes que tratam sobre comunicação, poderá se ter o entendimento de quanto é relevante à questão deste serviço realizado pela polícia militar em relação à sociedade deste município.

Palavras-chave: Comunicação. atendimento policial. sociedade.

ABSTRACT

Through this scientific article, it will be possible to establish the clarification of certain events regarding how the Military Police of the Municipality of Rio Verde Goiás should treat its relation with respect to the processes of communication with people who seek the police service of this municipality, in addition to outlining the importance of telephone service by the military police officer as a key issue at the time of the commitment of vehicles until arrival at the place where the occurrence unfolds, making the person seeking the care, have their needs met and in the best possible way, treated with respect and education by the police. Through qualitative research and based on sources that deal with communication, it may be possible to have an understanding of how relevant to the question of this service performed by the military police in relation to the society of this municipality.

Keywords: Communication. police care. society.

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma C de Rio Verde Goiás, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás - CAPM, wikerson.ribeiro@hotmail.com;

² Professor orientador: Ms. Marcelo Ribeiro De Oliveira, professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás - CAPM, email: marceloboard01@hotmail.com, São Luís de Montes Belos – GO, Maio de 2018.

1 INTRODUÇÃO

O atendimento policial é a primeira instância que determina a ocorrência policial, nela se desdobraram aspectos importantes que trarão para o policial militar que irá atender a ocorrência, a descrição necessária para a solução do evento ao qual irá ser empenhado. Tais situações, como a isenção de ânimo, cautela, prudência e agilidade são alguns de muitos fatores que se correlacionam com a comunicação feita pela central de operações e com o policial que está na viatura incumbido de atender a diversas situações em seu serviço.

A educação, a impessoalidade, a calma e até mesmo a maneira de se falar, são alguns aspectos que devem ser levados em consideração pelo atendente da central de operações, denominado *coponista*³ pela própria instituição, ele tem o papel de atender ligações, anotar ocorrências com o máximo de descrição dos fatos, empenhar viaturas, atender ou repassar informações via rádio, buscar informações no banco de dados relativos a pessoas e veículos, além é claro de estar registrando todas as alterações feitas durante o serviço por meio de um sistema eletrônico próprio utilizado pela instituição. E também para o próprio profissional que trabalha nas ruas, onde lida com pessoas, atende chamados e solicitações de ocorrências, que em sua atividade de rotina.

Estabelecer uma boa rede de comunicação favorece tanto à instituição quanto a pessoa a ser atendida, para que se haja o fortalecimento do fluxo de mensagens que se dá pelo compartilhamento entre o emissor e o receptor da mensagem, fazendo também com que tenha a manutenção e preservação da informação, ao qual é tem caráter essencial para o trabalho policial servindo como alicerce da resolução de problemas relativos às ocorrências policiais.

É fundamental que o atendente de ocorrências esteja preparado para saber lidar com diversas situações que encontra durante sua escala de serviço, devendo estar atento a todas as situações que atende e saber dar um norteamento para que possa estar solucionando determinado evento, no entanto, em sua rotina, nem sempre atende ligações relativas a ocorrências, muitas vezes são ligações como trotes, institucionais, para reclamações dos próprios policiais e informativas. Com isso, torna-se determinante verificar quais relações são concorrentes para a influência na comunicação ensejada pelos atendentes do número de urgência 190 em Rio Verde Goiás e também pelos policiais que atuam nas ruas, sendo

³ Coponista – responsável pelos atendimentos à população através da Central de Operações da Polícia Militar.

possível se fazer a seguinte pergunta: quais circunstâncias favorecem para a má comunicação em ocorrências feitas pela Polícia Militar no Município de Rio Verde Goiás?

Justifica-se o interesse pelo referido tema, que o atendimento policial Policia Militar, seja estudado para identificar quais os problemas que são evidentemente mais encontrados nas rotinas do profissional que esta a frente do atendimento à ocorrências policia executando diversas atividades (patrulhamento, monitoramento, abordagens, registro de acidentes de trânsito, etc.) e tendo que lidar com diversas situações distintas que podem atrapalhar o desenvolvimento de suas atribuições em seu cargo, também o quanto isso pode significar para a sociedade, uma vez que o atendimento através de uma boa comunicação é fundamental para a população pelo simples fato de que os agentes possam tentar remediar e solucionar os problemas que as pessoas buscam ao procurarem o serviço da policia militar, por fim, que o estudo também possa contribuir para a própria instituição servindo como base para outros estudos neste mesmo tema.

O local que serviu como o principal ponto de partida para o interesse dos estudos, situa-se no município de Rio Verde Goiás, no 2º batalhão de policia militar ao qual faz parte do 8º Comando Regional de Policial Militar do Estado de Goiás, em que este possui um Centro de Operações que serve como o meio principal de distribuição e atendimento de ocorrências relativas à população deste município, ao qual estima um população de 217.048 habitantes, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2017.

Este trabalho científico foi feito por meio de pesquisa bibliográfica, sendo realizada a extração de informações através de consulta de livros e artigos científicos. O trabalho pautou-se por meio de uma abordagem qualitativa, como afirmam Freitas e Prodanov (2013, p.70) que consideram a pesquisa como “[...] uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. O estudo teve como natureza uma pesquisa básica como definem Lakatos e Marconi (2002, p.20) que “é aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utiliza-los na prática”. Este trabalho atende também aos preceitos padrões que constituem a Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT), dando o tratamento do tema pesquisado através de uma leitura que dê ao leitor uma forma clara e objetiva de compreender a relação da comunicação para com a atividade prática quando do policial militar. As citações e opiniões contidas neste artigo foram retiradas de textos que estão voltados para a área policial, com autores que são especializados no tratamento de diversos temas da profissão do policial.

A constituição do artigo abrange em sua totalidade a questão da sensação de premissas de comunicação da instituição policial goiana, que trata a forma de como o profissional se expressa em relação às várias circunstâncias próprias do trabalho policial e a importância de se ter uma boa rede de comunicação.

Por meio disso, a hipótese a se confirmar, será comprovada por meio de análise de outros estudos feitos por outros autores relativos à área de comunicação, ciências sociais e humanas, sendo realizada uma pesquisa qualitativa acerca do assunto, presumindo-se que os problemas que são relativos à comunicação no trabalho policial, esteja voltado para questões de falhas no processo de informações e pelas falhas durante a troca de mensagens entre aquele que emite ou recebe a mensagem.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A importância da comunicação para o atendimento policial.

É evidente que a comunicação dentro de uma área que lida com a sociedade, como a Polícia Militar do Estado de Goiás, deva esta ser a mais adequada possível, tendo a obrigação de buscar valores que traduzam a importância de um bom diálogo capaz de propor a resolução para certos acontecimentos e posteriormente chegar a um resultado que possa ser a princípio positivo para todos que procuram uma saída para determinado obstáculo que encontra no convívio com a sociedade.

Afirma Maximiano (2013, p. 200) que por meio da comunicação “[...] os integrantes do grupo trocam informação e coordenam suas tarefas individuais. Os padrões de interação por meio dos quais a comunicação se concretiza são muito variados”. Por meio da comunicação em um grupo de pessoas, pode-se perceber que o controle de atividades tanto entre grupos e indivíduos se torna como um instrumento de facilitação para os objetivos pretendidos dentro da realização de tarefas a serem executadas, a interação, que é o modo que os indivíduos trocam as informações ou compartilham, podem ser feitos por diversas maneiras tanto falada, escrita, simbolizada, com uso de códigos e tecnologias.

Para o autor Chiavenato (2003), a comunicação é idealizada como uma atividade administrativa ao qual possui dois princípios fundamentais como a proporção de um informativo ou notícia e sua devida compreensão, fazendo com o indivíduo faça assim direcionar suas tarefas. Em segundo lugar, a comunicação está relacionada com as atitudes que são fundamentais para se ter uma motivação, e conjunta atividade de um fim específico

visando determinado objetivo, trazendo também a satisfação no trabalho exercido. Assim, a comunicação procura trazer forma para que haja um meio das pessoas realizarem suas tarefas de modo a compreenderem o que estão realizando com a percepção da informação e também, que a comunicação possa gerar iniciativas por meios capazes que façam influenciar pessoas a promoverem ações que possam lhes satisfazer.

De acordo com Rennó (2013, p. 196) “A comunicação verbal faz uso da palavra para a transmissão das mensagens. Já a comunicação não verbal utiliza aspectos como: o tom de voz, a postura do corpo, o olhar, os gestos, entre outros”. Observa-se que a comunicação não se limita ao a transmissão verbal de palavras, podendo também compreender outros aspectos, como o não verbal, o que se torna importante para atividade policial, inclusive no tratamento de pessoas com deficiências auditivas, que utilizam a linguagem não verbal para se comunicarem com outras pessoas, através de gestos, fator este que deve ter bastante cautela no serviço policial militar.

Aponta Macêdo et al. (2007 apud MAXIMIANO, 2013, p.196) em estudos realizados que:

- 7% da comunicação interpessoal pode ser traduzida por palavras;
- 38% provêm da inflexão da voz, enquanto os restantes;
- 55% resultam da expressão facial e da linguagem corporal.

Corroborando o autor acima, Maximiano (2013, p. 200) explica que “a relação interpessoal depende muito, portanto, de uma coerência entre a mensagem verbal e a mensagem não verbal. Uma comunicação só será eficaz quando ambas convergirem para o mesmo significado”. Verifica-se que a comunicação depende tanto de fatores verbais e não verbais, pois se correlacionam demonstrando que os aspectos não verbais são mais preponderantes do que a linguagem verbal, ou seja, a falada, isto significa que a linguagem corporal e mudanças na tonalidade voz fazem parte da transmissão da mensagem, portanto, são fundamentos sobre a relação interpessoal no que tange a comunicação.

Para Berlo (1963 apud Gil, 2007, p. 72) o processo de comunicação envolve: emissor, codificador, mensagem, canal, decodificador e receptor, sendo:

O emissor é a pessoa que tem uma ideia ou sentimento que deseja comunicar. O codificador é constituído pelo mecanismo responsável pela exteriorização da mensagem. A mensagem é a expressão formal da ideia que o emissor deseja comunicar. O canal é o meio pelo qual é conduzida a mensagem. O decodificador é constituído pelo mecanismo responsável pela decodificação da mensagem. Fica claro, pois, que na comunicação de pessoa para pessoa o emissor e o codificador aparecem juntos, assim como o receptor e o decodificador.

Como visto, a comunicação possui várias dimensões que lidam com o desenvolvimento da informação, onde o emissor atua como agente que transmite a mensagem de forma verbal ou não, por meio de um código, seja por escrita ou pela fala (linguagem), assim emitindo a mensagem por meio de um canal (telefone, radiocomunicador, e-mail, etc.), que ao final tal mensagem é decifrada de forma que o receptor da mensagem possa ter saber ter a cognição do que esta sendo transmitido pelo emissor.

Já o autor Chiavenato (2003), afirma que o processo de comunicação, envolve a transferência mutua de determinada mensagem ente pessoas, tendo como fundamentos fatores empíricos e a organização das pessoas, ao qual requer-se um código para transparecer aquilo que se pretende dizer e enviar por meio de sinais, como as letras ou símbolos, sendo estes envolvidos em um canal específico tais como papeis, fala, entre outros, destinando-se a outro individuo que recebe as informações e decifra e compreende seu valor. Em uma comunicação, pode ser desenvolvida diretamente, através de uma conversa, em que a linguagem seria o código e é fortificada por atitudes não verbais, ou seja, pela comunicação que é não verbal, como os gestos e os símbolos. Em uma comunicação que é interpessoal, pode ser desenvolvida a distância, utilizando-se meios como o telefone e a internet. Aqui a tecnologia se faz essencial para que a comunicação seja desempenhada.

2.2 Os ruídos e os princípios da boa comunicação.

A comunicação pode sofrer algumas interferências conforme traz Gil (2007, p.74-77), aos quais denomina de ruídos, sendo estes ruídos prejudiciais para o emissor quanto para o receptor, de forma a causar deficiências nos processos de comunicação. Deste modo, são ruídos decorrentes do emissor:

Tabela 1 – Ruídos que são decorrentes do emissor

Ruídos que são decorrentes do emissor	
Falta de Clareza nas ideias	Relacionada pela ausência objetiva de algo que pretende dizer, que ao invés de melhorar aquilo que se pretende falar, transmite uma ideia vaga e sem embasamento, sem procurar fazer com que haja um aperfeiçoamento das ideias a serem repassadas.

Comunicação múltipla	Esta relacionada com a múltipla maneira de como o individuo se comunica com outras pessoas, podendo se expressar através de gestos e pela fala, que distintamente podem afetar o processo de comunicação.
Problemas de codificação	É um problema que está relacionado com a forma de como a pessoa que transmite a ideia no processo de codificação. A pessoa que determina as informações que queira passar, devendo se preocupar por uma forma de expressão que seja clara e objetiva.
Bloqueio emocional	Os aspectos como a vergonha de se comunicar com outra pessoas/as e o receio de ser mal entendido e falar algo errado, são questões que podem atrapalhar o processo de comunicação entres pessoas.
Hábitos de locução	São repetições além do normal de ideias e informações, além do uso de palavras não comuns a comunicação usual de pessoas. Pode incluir aspectos que tenham carregamento de emoções individuais das palavras e expressões, ou ainda, quando alguém tem a impressão de estar no poder de saber certo assunto.
Suposição acerca do receptor	Quando alguém que inicia um dialogo pressupõe que o outro individuo com que esta falando, saiba ou pense aquilo que esteja falando de fato, podendo o receptor ter uma impressão falsa do assunto que esteja recebendo.

Fonte: Gil (2007, p.74-75)

Como se pode perceber por meio da Tabela 1, são várias as formas que contribuem para o prejuízo da comunicação, onde tais fatores são uma forma de desvalorizar a mensagem em relação ao ouvinte e também favorecer para um conflito de comunicação, ou seja, em que a comunicação tenha seu sentido original interpretado ou destinado efetivamente ao destino ao qual se pretende de maneira objetiva. Estes fatores podem de fato prejudicar uma organização trazendo consequências danosas para a produtividade das pessoas ou para o oferecimento de um serviço que deva ser de qualidade aos usuários, o emissor das mensagens deve se preocupar pela forma de como esta se transmitindo aquilo que se quer dizer, sendo pela forma dita ou expressa por gestos, devendo evitar aquilo que não cabe a uma comunicação formal. Também, a comunicação pode oferecer fatores negativos quanto ao receptor, que é aquele que recebe a mensagem, conforme a Tabela 2 abaixo:

Tabela 2 – Ruídos que são decorrentes do receptor

Ruídos que são decorrentes do receptor	
Audição seletiva	É quando uma pessoa julga aquilo que acha mais importante na mensagem. Desta maneira, o indivíduo seleciona dados que somente lhe seja conveniente a se saber, desprezando o contexto da informação.
Desinteresse	Caracteriza-se pelo desinteresse no assunto, sendo algo que não seja útil ou importante. Assim, as pessoas tendem a se afastar da conversa quando algo que não lhes seja interessante.
Avaliação prematura	É a situação de quando a pessoa que recebe a mensagem julga prematuramente a informação e já se acha em condições de avaliá-la pelo um todo.
Preocupação com a resposta	Está relacionado com a preocupação do preparação da resposta quando alguém recebe a mensagem, deste modo, as pessoas buscam já ir preparando seu argumento quando ouvem.
Crenças e atitudes	É quando o indivíduo se sente comovido pelo assunto, transmitindo emoções e comportamentos e ainda podendo se envolver em um conflito verbal com o emissor ou em discussões.
Reação ao emissor	É quando a pessoa que recebe a mensagem reage com o que foi dito por aspectos como o sotaque do emissor, a maneira que como se veste, gestos, além de outros aspectos que podem desagradar o receptor.
Preconceitos e estereótipos	São as emissões de opiniões sem um senso crítico concebível, fazendo com que frequentemente o emissor tenha a oportunidade de expressar-se. Pois o receptor pensa de maneira diferente e se antecipa quando o emissor tenta passar uma mensagem.
Experiências anteriores	Está relacionado com fatores que o receptor vivenciou ou teve experiências passadas. Assim, acredita que aquilo que vivenciou seja em parte igual a aquilo que esta recebendo de informação, gerando argumentos sobre fatos anteriores de sua vivência.
Atribuição de intenções	É quando o receptor observa somente alguns trechos de uma mensagem que lhe é passada pelo emissor. Podendo-se então, ocorrer uma falsa interpretação do conteúdo da mensagem do emissor.

Comportamento defensivo	É quando o receptor confronta as argumentações do emissor, acreditando com que este esteja lhe imputando acusações contra sua pessoa ou por críticas individuais. Criando-se então um mecanismo de autodefesa pelo receptor, podendo gerar comportamentos como agressividade, ironias, etc.
--------------------------------	---

Fonte: Gil (2007, p.75-77)

Conforme traz a Tabela 2, as variáveis que demonstram ruídos decorrentes por parte do receptor, aos quais apresentam muitos fatores que desmerecem o sentido da mensagem por parte do receptor, que neste caso, apresentam alguns atributos mais subjetivos, pois o receptor nestas circunstâncias, possuem aspectos que o mesmo contribui para que a mensagem não tenha sua finalidade principal, criando barreiras capazes de obstruir o valor real da informação.

É importante mencionar que o processo de comunicação possui vários fatores que podem prejudicar o meio ao qual se repassa determinada mensagem, fazendo com que se tenha um conflito de ideias com interpretações sujeitas até mesmo a um prejuízo decorrente destes conflitos. Assim a comunicação dentro de uma corporação deve seguir alguns princípios, que são modelos para uma boa comunicação, assim como descrevem Heilborn e Lacombe (2008, p.214), com exemplos no quadro abaixo:

Quadro 1 – Principais características para uma boa comunicação

<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetividade <ol style="list-style-type: none"> a. Conhecimento do interlocutor (público-alvo); b. Compreensão do interlocutor (saber ouvir). 2. Linguagem adequada <ol style="list-style-type: none"> a. Clareza e simplicidade; b. Preferência pela voz ativa; c. Correção; d. Concisão. 3. Fidelidade ao pensamento original <ol style="list-style-type: none"> a. Tradução do pensamento nas palavras certas; b. Eliminação da filtragem (garantia de que o pensamento original chegou com precisão ao interlocutor e foi por ele captado).
--

Fonte: Heilborn e Lacombe (2008, p. 214).

Observando o quadro 1, percebe-se que a comunicação deve abranger uma previsão para repasse de informações para um público alvo específico, delimitando o

conteúdo das mensagens para determinadas pessoas, e também a forma de se compreender a informações que são recebidas. O comunicador deve também optar por uma linguagem que seja fácil de entender, de maneira audível a que esteja ouvindo e se preciso, que se tenha correções para se chegar a um melhor padrão de linguagem de maneira objetiva. Deve-se ainda, comprometer-se com a escolha de palavras certas, as quais que serão emitidas ao ouvinte, devendo procurar evitar linguagens de valores morais baixos, tais como jargões, clichês, gírias e outras palavras que podem afetar o processo de comunicação.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nota-se até então, que o comunicador deve zelar por uma boa escolha dos meios que serão transmitidas ao ouvinte, devendo procurar da melhor forma possível evitar confrontar ideias ou emitir aquilo que acha ser certo, devendo este, ser imparcial e também trazer fatores que possam enriquecer a informação, como uma boa educação, lucidez, paciência, e entre outros aspectos que possam utilizar a comunicação de maneira inteligente. É importante ressaltar que todas as informações que são trocadas no ambiente de trabalho, principalmente no serviço policial, devam sempre estar dispostas à compreensão do que deve ser realizado, incluindo-se também os gestos e as informações eletrônicas que são meios que de levar a mensagem ao receptor, devendo o emissor da informação não expor qualquer sentimento que expresse sua ideia sobre determinado evento e pensamento que afete a mensagem original, evitando não contaminar a informação por “achismos” e sentimentos subjetivos.

Saber trabalhar com as diversas questões que visem atenuar as questões que nada contribuem para a comunicação devem ser melhores trabalhadas, em primeiro lugar, é importante que a mensagem não seja uma mera ideia vaga deve ser relacionada com o conteúdo do que esta sendo produzido pelo emissor, em segundo, deve-se ter uma paridade tanto para quem escuta tanto para quem ouve a informação, devendo assim se evitar expressões que nada contribuem para o dialogo. Em terceiro, a comunicação deve trazer uma objetividade, clareza das ideias, e ser de fácil interpretação, que do contrario os erros e vícios de expressão se tornam um empecilho. Em quarto lugar, pode-se citar a vergonha como algo que torna a comunicação presa a aspectos sentimentais do emissor, o medo de falar em frente a outras pessoas, de errar ou de se sentir constrangido por algum motivo, deve ser trabalhado e treinado para que não haja bloqueios que impeçam que a comunicação seja transmissível e

chegue ao seu destino final. Em quinto, pode-se mencionar que falar em público não deve ser feito por frases ou palavras enfeitadas, deve ser constituída de um vocabulário de fácil entendimento que ouvinte específico tenha fácil compreensão e entendimento do assunto. Por fim, deve-se evitar também que se presumir o que a mensagem contém, não fazendo prematuramente uma avaliação previa do assunto, o que pode ocasionar uma falsa impressão ou ideia inicial da informação. (GIL, 2007)

Toda informação deve ser tratada com seriedade, para a preservação de seu conteúdo e de seu objetivo, erros tanto de grande ou pouca significância podem trazer consequências graves ou leves dependo da situação específica. A comunicação deve abranger aspectos técnicos e profissionais, por meio de uma rede que defina cada foco e direcionamento, desta forma pode ser capaz de não contaminar a constituição de todos os conhecimentos, aptidões, utilidades e atitudes que uma informação é capaz de trazer. Por estas razões, é necessário que se haja uma contemplação de um estabelecimento para se aprimorar a comunicação exercida, seja por treinamentos, programas, novas técnicas, cursos, entre outros. Deves-se trazer para dentro da instituição o quanto se deve ser importante lidar com as informações e trabalha-las para que se tenha um melhor resultado nos serviços e que o alcance das metas e objetivos sejam conquistados de forma efetiva.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve a finalidade de realizar um estudo dos principais fatores que contribuem para as relações de uma boa rede de comunicação de forma genérica, observando também os principais pontos encontrados que afetam o processo das informações trocadas pelo policial militar em serviço. Este estudo surgiu através de uma análise dos fatores que são desfavoráveis para a distribuição das mensagens tanto por parte do emissor quanto por parte do receptor da informação utilizadas no processo da interação de mensagens dos policiais militares no município de Rio Verde Goiás. Esta pesquisa foi realizada através de pesquisa bibliográfica e com métodos de investigação qualitativa, com a principal finalidade de buscar a extensão das dificuldades em relação ao uso da comunicação e o que pode ser feito para tentar contornar tais situações que colocam a mensagem como um déficit para o trabalho policial.

Através deste estudo, observou-se que a comunicação é responsável pelo direcionamento das tarefas exercidas pelos policiais militares e pela boa execução, sendo

também uma premissa que norteia a motivação dos indivíduos para o alcance dos objetivos da instituição, pois isto influencia a compreensão dos dados recebidos e sua compreensão como algo que irá determinar as ações eficazes para a busca das metas pretendidas.

Percebeu-se que a comunicação verbal e a comunicação não verbal são essenciais para a transmissão das mensagens, devendo se ter uma coerência e clareza na exteriorização das informações, tonalidade da voz e a devida cautela quanto a forma da linguagem corporal e a postura que se é adotada, que neste caso se torna fundamental para o bom desempenho no trabalho policial, uma vez que atendimentos à sociedade que busca o serviço público de segurança devam ser sempre recebidos positivamente pela polícia militar.

Identificou-se que são vários os fatores que contribuem para a interferência das informações emitidas pelo emissor, gerando ruídos como a falta de clareza nas ideias, comunicação múltipla, problemas na transmissão de ideias, bloqueio emocional, entre outras. Além disso, também foi encontrado pela pesquisa realizada que o receptor da mensagem também pode encontrar dificuldade em relação ao emissor, devido a circunstâncias como audição seletiva, desinteresse pelo conteúdo da mensagem, avaliação prematura da informação, preocupação previa com a resposta e outros aspectos que são prejudiciais para o processo de comunicação. E por meio disso, como foi visto antes, a manutenção da boa comunicação se dá pela objetividade em se conhecer o público alvo em relação ao interlocutor e a forma deste saber ouvir, devendo adotar princípios básicos como a clareza e simplicidade do uso da comunicação, simplicidade da voz ativa, correção de falhas, e concisão como meio eficaz e objetivo do uso da mensagem. E por meio disto, a hipótese inicialmente considerada foi confirmada, pois a maioria dos casos que prejudicam a informação é ligada a problemas relacionados às pessoas, tanto que recebe ou emite uma mensagem.

Como contribuição, sugere-se que deva haver outros estudos nesta área para melhoria de como a informação é manipulada na instituição Polícia Militar no município de Rio Verde Goiás, com a criação de cursos na modalidade presencial visando uma melhor forma de comunicar-se adequadamente, e fazer com que se haja o oferecimento de um serviço que eleve a um bom atendimento ao solicitante, uma vez que os treinamentos nesta área não existem, sendo vistos superficialmente em cursos especializados, formação ou para avançar para outros postos e graduações, pode-se ainda, criar treinamentos que visem à especialização netas área, apesar de a instituição ter um departamento específico em comunicação, na prática e aplicação é necessário se reforçar por meio de padrões e modelos que atendam a população que é principal consumidora dos serviços públicos de segurança pública oferecida pela Polícia Militar. Desta forma, a comunicação deve ser feita com qualidade, respeito à população rio-

verdense, que através da Polícia Militar busca a solução de problemas individuais ou coletivos. Sugere-se também que tais conteúdos sejam mais visados nos cursos de formação de policial do município, pois a forma de atender a população é algo que este ligado a profissão e a atividade exercida pelos iniciantes na carreira policial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7^a ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIL, Antônio C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2007.

HEILBORN, Gilberto; LACOMBE, Francisco. **Administração: princípios e tendências.** 2 ed. ver. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

INTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Panorama populacional do município de Rio Verde Goiás: 2017.** Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/rio-verde/panorama>> acesso em 12 de fevereiro de 2018.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.** 5^a ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAXIMIANO, Antonio C. **Introdução à Administração (Edição revista e ampliada).** 8^a ed. São Paulo: Atlas, 2013.

RENNÓ, Rodrigo. **Administração geral para concursos/ Rodrigo Rennó.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.