



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



MICHELLY EDUARDA DA BARRA LOBO

**O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PELOS POLICIAIS MILITARES: Impactos na
Comunicação, Segurança e Relação com a Sociedade**

GOIÂNIA-GO

2025

MICHELLY EDUARDA DA BARRA LOBO

**O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PELOS POLICIAIS MILITARES: Impactos na
Comunicação, Segurança e Relação com a 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 Prof. Esp. Cleber Carvalho Rodrigues.

GOIÂNIA GO

2025

O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PELOS POLICIAIS MILITARES: Impactos na Comunicação, Segurança e Relação com a Sociedade

THE USE OF SOCIAL MEDIA BY MILITARY POLICE OFFICERS: Impacts on Communication, Security, and Relations with Society

Michelly Eduarda da Barra Lobo¹
Cleber Carvalho Rodrigues²

Resumo

O presente artigo tem como objetivo analisar os impactos do uso das mídias sociais pelos policiais militares da Polícia Militar do Estado de Goiás, destacando suas implicações na comunicação institucional, na segurança da informação e na relação com a sociedade. A pesquisa, de caráter qualitativo, foi conduzida por meio de revisão bibliográfica e documental, com base em autores da área da comunicação, administração pública e segurança. Observou-se que, embora as redes sociais possibilitem a aproximação com a população e a valorização da imagem da corporação, seu uso indiscriminado pode gerar riscos éticos, operacionais e disciplinares. A ausência de normativas claras contribui para comportamentos divergentes e insegurança jurídica. Conclui-se pela necessidade de implementação de uma política de comunicação digital voltada à capacitação dos profissionais, à normatização do uso das plataformas e à preservação da imagem institucional da Polícia Militar.

Palavras-chave: Polícia Militar; Mídias Sociais; Comunicação Pública; Imagem Institucional; Segurança Pública.

Abstract

This article aims to analyze the impacts of social media usage by military police officers from the Military Police of the State of Goiás, focusing on its implications for institutional communication, information security, and the relationship with society. The qualitative research was conducted through bibliographic and documentary review, based on authors from the fields of communication, public administration, and security. It was observed that, although social networks facilitate proximity with the population and enhance the institution's image, their indiscriminate use can pose ethical, operational, and disciplinary risks. The lack of clear regulations contributes to divergent behaviors and legal uncertainty. The study concludes by emphasizing the need for implementing a digital communication policy focused on professional training, platform use regulation, and preservation of the Military Police's institutional image.

Keywords: Military Police; Social Media; Public Communication; Institutional Image; Public Security.

¹ Aluna do Curso de Formação de Praças – 1ª Turma/2025, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: michellyeduarda53@gmail.com. Telefone: 62999547456

² Orientador. Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduado em Direito. Especialista em Docência do Ensino Superior. Email: cleber_carvalho09@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A ascensão das mídias sociais modificou profundamente as formas de comunicação e interação na sociedade contemporânea, inclusive no contexto das instituições de segurança pública, a Polícia Militar de Goiás, enquanto instituição essencial na preservação da ordem pública, também tem sido impactada pelo uso crescente de redes sociais digitais por seus integrantes, seja para fins pessoais ou institucionais.

Neste cenário, torna-se relevante compreender como os policiais militares utilizam plataformas como Instagram, Facebook, TikTok e WhatsApp, e quais são os impactos dessa prática sobre sua rotina profissional, imagem pública e relação com a comunidade, o problema de pesquisa que norteia este estudo é: de que forma o uso das mídias sociais pelos policiais militares do Estado de Goiás interfere em sua rotina profissional e na construção da imagem institucional da corporação?

A justificativa para a realização desta pesquisa está no fato de que, embora o uso de mídias digitais seja cada vez mais comum, ainda existem poucos estudos que tratem especificamente do modo como essa prática se dá no cotidiano dos policiais militares, e como pode influenciar tanto positivamente quanto negativamente a imagem da instituição e a eficácia da atividade policial.

Dessa forma, o presente artigo busca contribuir para a compreensão dessa realidade emergente, propondo diretrizes e reflexões que possam orientar a gestão da informação e da comunicação digital no ambiente da Polícia Militar.

A metodologia utilizada será a qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica e documental, com ênfase em normas da própria PMGO, diretrizes de conduta e estudos científicos sobre o tema. Pretende-se, ao final, apresentar uma análise crítica da situação e sugestões práticas voltadas à instituição.

O artigo será dividido da seguinte forma: inicialmente, será apresentado um panorama teórico sobre mídias sociais e comunicação institucional; em seguida, será analisado o contexto da Polícia Militar de Goiás e o uso das mídias pelos seus integrantes; posteriormente, serão discutidos os riscos e benefícios observados; por fim, será feita uma reflexão final com proposições voltadas à gestão e ao uso consciente dessas ferramentas digitais.

O objetivo geral foi compreender o uso das mídias sociais por policiais militares da Polícia Militar de Goiás e analisar suas implicações na rotina profissional e na imagem institucional da corporação, ao passo que foram objetivos específicos: investigar os principais

tipos de mídias sociais utilizadas por policiais militares no exercício da função; avaliar os impactos positivos e negativos do uso dessas plataformas na rotina profissional; analisar as diretrizes institucionais e os riscos relacionados à exposição da imagem da PMGO nas redes sociais.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 AS MÍDIAS SOCIAIS: ANÁLISE DOS CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

A definição do termo "mídias sociais" ainda não apresenta consenso na literatura, dada a diversidade de abordagens existentes, segundo Ouiridi et al. (2014), os estudos sobre o tema variam consideravelmente, especialmente quanto à ênfase nas funções, objetivos e canais utilizados na disseminação de mensagens. Recuero (2014), bem como Recuero, Bastos e Zago (2018), destacam que muitas das definições se concentram nos propósitos comunicacionais e nos meios digitais que viabilizam a interação entre os usuários, além disso, as mídias sociais são frequentemente associadas ao desenvolvimento das redes sociais digitais, ao avanço da internet e à popularização das tecnologias móveis e suas interfaces.

Para Lima (2019), mídias sociais podem ser compreendidas como um conjunto de aplicações baseadas na internet, fundamentadas nos princípios ideológicos e tecnológicos da chamada Web 2.0, que permitem aos usuários criar, compartilhar e interagir com conteúdos de forma colaborativa. Essa compreensão é compartilhada por Recuero (2014), Baccin e Cruz (2015), os quais enfatizam que a comunicação mediada por essas ferramentas ocorre por meio de plataformas diversas, como e-mails, fóruns, chats, sites de notícias e redes como Facebook, YouTube, WhatsApp, Twitter, Instagram, entre outras.

Ainda conforme Lima (2019), embora existam distintas concepções sobre o tema, a essência das mídias sociais reside na interação proporcionada pelo compartilhamento de informações entre indivíduos ou grupos com interesses em comum, tal característica é considerada intrínseca a esses ambientes digitais, independentemente da plataforma utilizada. Essa interação favorece trocas simbólicas, construção de laços sociais e, sobretudo, influência mútua entre os participantes da rede, seja no âmbito pessoal, institucional ou organizacional.

Recuero (2014), Ouiridi et al. (2014), Baccin e Cruz (2015) e Recuero, Bastos e Zago (2018) ressaltam que o conceito de redes sociais digitais está diretamente ligado à conexão entre indivíduos por meio de computadores ou dispositivos móveis, tais conexões são estabelecidas por múltiplas formas de interação, mensagens curtas ou longas, públicas ou

privadas, conteúdos audiovisuais ou textuais, todas articuladas por meio das plataformas digitais.

Em relação às plataformas mais utilizadas, Baccin e Cruz (2015) apontam o Facebook como o principal exemplo de rede social digital, sendo uma das mais influentes globalmente, com mais de um bilhão de usuários, já o WhatsApp Messenger destaca-se como aplicativo de mensagens instantâneas com recursos de chamadas de voz e vídeo, envio de arquivos de mídia e comunicação em tempo real.

No contexto das instituições militares, como as corporações policiais, o uso de plataformas digitais como Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp e Twitter tem ganhado destaque. Tais ferramentas são utilizadas para divulgar informações institucionais, prestar esclarecimentos, responder à população e estreitar o relacionamento com a comunidade, esse tipo de comunicação reforça estratégias organizacionais e amplia a atuação das corporações sob os eixos da gestão da informação, da estrutura tecnológica e da transparência institucional (Huang et al., 2016; Brun, 2021).

As redes sociais digitais, nesse sentido, têm se mostrado instrumentos relevantes para a aproximação entre a Polícia Militar e a população, ao utilizar essas plataformas, a instituição consegue estabelecer uma comunicação direta, ágil e eficaz com os cidadãos, promovendo orientações, esclarecendo dúvidas, divulgando ações de segurança pública e recebendo sugestões ou críticas. Essa abertura ao diálogo fortalece a imagem institucional da corporação como uma entidade moderna, responsiva e comprometida com os anseios da sociedade, contribuindo para o fortalecimento do vínculo de confiança e cooperação mútua entre polícia e comunidade.

2.2 SEGURANÇA PÚBLICA, MÍDIAS SOCIAIS E POLÍCIA MILITAR

No âmbito da segurança pública, a comunicação eficiente entre a instituição policial e a sociedade pode fortalecer a confiança mútua e contribuir para a prevenção de crimes, conforme Silva e Teixeira (2019), a transparência e a disponibilidade de informações nas redes sociais contribuem para legitimar a atuação policial, especialmente quando essa comunicação é pautada por respeito, objetividade e prestação de contas, se mostrando ainda mais relevante em um cenário onde a desconfiança institucional e os conflitos sociais demandam uma atuação mais próxima e humanizada por parte das forças de segurança.

A rotina dos policiais militares também é impactada pelo uso das mídias sociais, o acesso constante às plataformas digitais e a possibilidade de compartilhamento de conteúdos,

inclusive durante o serviço, impõem desafios relacionados à ética profissional, segurança da informação e limites da exposição pública. Segundo Lima (2019), a multiplicidade de interações propiciadas pelas mídias sociais exige que os agentes públicos estejam atentos às normas de conduta institucional, evitando que opiniões ou postagens pessoais comprometam a imagem da corporação.

Além disso, a ausência de uma regulamentação clara e uniforme quanto ao uso das redes sociais no âmbito das polícias militares pode gerar conflitos entre a liberdade de expressão dos profissionais e a disciplina institucional, para Rodrigues e Barros (2020), é necessário estabelecer diretrizes que orientem o comportamento digital dos policiais, preservando tanto a individualidade quanto a responsabilidade profissional. Tais diretrizes devem estar alinhadas com os princípios da administração pública, como a legalidade, a moralidade e a impessoalidade.

Estudos como os de Huang et al. (2016) e Brun (2021) apontam que o uso estratégico das mídias sociais pelas corporações policiais permite não apenas melhorar a comunicação externa, mas também otimizar a gestão da informação interna. Por meio da divulgação de boletins, alertas, campanhas educativas e prestação de contas, é possível reforçar o papel pedagógico da Polícia Militar, contribuindo para a construção de uma cultura de segurança cidadã e participativa, a mediação tecnológica, nesse caso, atua como elemento de transformação institucional.

Contudo, é preciso reconhecer que o uso inadequado das redes sociais pode comprometer tanto a segurança operacional quanto a credibilidade institucional, segundo Recuero, Bastos e Zago (2018), a exposição de imagens, vídeos ou dados sensíveis pode gerar vulnerabilidades operacionais e crises de imagem, especialmente quando há vazamento de informações ou comentários que possam ser interpretados como ofensivos ou discriminatórios. Por isso, a capacitação dos agentes para o uso consciente e profissional das mídias sociais torna-se indispensável.

Dessa forma, a adoção de políticas públicas voltadas à mediação digital no âmbito da segurança pública deve considerar a realidade dos profissionais de linha de frente, conforme Baccin e Cruz (2015), a compreensão das redes sociais como ferramentas de trabalho, e não apenas de entretenimento, possibilita a construção de uma comunicação institucional mais eficiente, alinhada aos princípios democráticos e aos direitos fundamentais. Assim, as mídias sociais deixam de ser vistas como riscos e passam a ser entendidas como oportunidades para a promoção de uma Polícia Militar mais transparente, responsiva e integrada à sociedade.

2.3 OS LIMITES NA EXPOSIÇÃO

A atuação dos policiais militares nas mídias sociais levanta questões sensíveis relacionadas à ética profissional e aos limites da exposição pública, dessa forma, a identidade do servidor público, especialmente em instituições hierarquizadas como a Polícia Militar, está fortemente vinculada à imagem da corporação. Por isso, a linha que separa a vida privada e o exercício da função pública torna-se ainda mais tênue em ambientes digitais.

Segundo Rodrigues e Barros (2020), a liberdade de expressão, embora assegurada constitucionalmente, encontra limites quando confrontada com os deveres funcionais, sobretudo no que se refere à preservação da disciplina, da hierarquia e da moralidade administrativa, se aplicando especialmente a conteúdos que envolvam o uso de fardamento, viaturas, armamentos, locais de trabalho ou situações operacionais, cuja publicação pode comprometer tanto a segurança quanto a credibilidade da instituição.

A ética digital, nesse sentido, exige dos agentes públicos o desenvolvimento de competências específicas, que vão além do conhecimento técnico da atividade policial, é necessário promover uma cultura institucional que valorize a responsabilidade comunicacional, a proteção de dados e a consciência do impacto que uma simples postagem pode gerar, inclusive em termos disciplinares e legais.

Lima (2019) ressalta que o comportamento online de servidores públicos pode ser interpretado como extensão de sua conduta funcional, especialmente quando há fácil associação entre o perfil pessoal e o cargo ocupado, assim, expressões de opinião que envolvam temas políticos, religiosos, ideológicos ou discriminatórios, mesmo em perfis privados, podem ser interpretadas como incompatíveis com os princípios da impessoalidade e da moralidade previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

Nesse contexto, torna-se imperativa a construção de códigos de conduta digital específicos, com linguagem clara e aplicabilidade prática, que orientem os policiais sobre comportamentos adequados, limites éticos e consequências da exposição indevida. Além disso, campanhas internas de sensibilização e formação continuada devem ser promovidas, visando consolidar uma postura profissional consciente também no ambiente virtual.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma investigação de natureza qualitativa,

com abordagem descritiva e exploratória, fundamentada exclusivamente em revisão bibliográfica e documental, tal abordagem foi escolhida por permitir a análise aprofundada de produções acadêmicas, artigos científicos, legislações, manuais institucionais e outros documentos que tratam da relação entre o uso das mídias sociais e a atuação da Polícia Militar, especialmente no Estado de Goiás.

A metodologia adotada compreendeu a seleção e análise de materiais disponíveis em bases científicas nacionais e internacionais, como Scielo, Google Scholar, CAPES Periódicos e bibliotecas digitais de instituições públicas e acadêmicas, a escolha das fontes levou em consideração critérios de atualidade, relevância para o tema, credibilidade institucional e pertinência com os objetivos da pesquisa, também foram utilizados documentos oficiais, como portarias, resoluções e diretrizes da Polícia Militar de Goiás, quando disponíveis publicamente. A pesquisa foi desenvolvida com base na técnica de análise de conteúdo, conforme preconizado por Bardin (2016), o que permitiu identificar categorias temáticas recorrentes relacionadas ao uso de mídias sociais no contexto da segurança pública, tais como: comunicação institucional, rotina operacional, imagem pública, ética profissional e riscos informacionais, a análise buscou interpretar os dados à luz de referenciais teóricos das ciências sociais aplicadas, especialmente no campo da comunicação, administração pública e segurança.

Não foram utilizados instrumentos de coleta de dados primários, como questionários ou entrevistas, visto que o objetivo do estudo se restringe à análise e sistematização de conhecimento já produzido sobre o tema, por isso, não houve necessidade de delimitação de universo ou amostragem populacional, nem de submissão a comitês de ética.

A opção por revisão bibliográfica justifica-se pela natureza reflexiva e teórico-conceitual do problema investigado, buscando compreender de forma crítica as implicações do uso das mídias sociais pelos policiais militares, bem como os impactos dessa prática na gestão da informação, na imagem institucional e na aproximação com a sociedade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PRINCIPAIS MÍDIAS SOCIAIS UTILIZADAS PELOS POLICIAIS MILITARES

A análise da literatura especializada e de documentos institucionais permite observar que os policiais militares têm feito uso recorrente e intensivo de plataformas digitais como WhatsApp, Facebook, Instagram e TikTok, tanto em suas rotinas profissionais quanto em seus

perfis pessoais, tais ferramentas, originalmente criadas para promover a interação social e o compartilhamento de conteúdo multimídia, têm se consolidado como canais relevantes na mediação das relações entre os agentes da segurança pública e a sociedade civil (Recuero, 2014; Baccin; Cruz, 2015).

O WhatsApp, por exemplo, tornou-se uma das plataformas mais utilizadas para comunicação entre equipes operacionais e unidades administrativas, dada sua praticidade e caráter instantâneo. Além de permitir o compartilhamento de mensagens de texto, imagens e vídeos, o aplicativo viabiliza a criação de grupos funcionais, nos quais informações operacionais são repassadas de forma ágil e direta, todavia, essa informalidade pode gerar riscos quanto à integridade das informações e ao vazamento de dados sensíveis, principalmente quando os grupos não são geridos sob normas claras de segurança e controle institucional (Lima, 2019).

O Facebook e o Instagram também figuram como redes de grande relevância entre os policiais militares, tais plataformas são utilizadas tanto para a divulgação oficial de ações institucionais quanto para postagens pessoais dos próprios agentes, muitas vezes em trajes fardados, dentro de viaturas ou em operações. De acordo com Baccin e Cruz (2015), o uso dessas redes como vitrines digitais amplia o alcance das atividades da corporação e favorece a aproximação com a comunidade, sobretudo por meio de uma comunicação mais humanizada, visual e emocional.

Por outro lado, esse mesmo processo de visibilidade traz implicações significativas para a imagem institucional da corporação, sobretudo quando há excesso de exposição pessoal, publicação de conteúdos com opiniões políticas, críticas à hierarquia ou uso inadequado do uniforme em contextos não autorizados, Recuero, Bastos e Zago (2018) alertam que, em ambientes digitais, os limites entre o público e o privado tornam-se tênues, exigindo dos servidores públicos um senso ético ampliado e uma consciência crítica sobre os efeitos de suas manifestações online.

A emergência de plataformas como o TikTok, voltadas para conteúdos audiovisuais curtos e de alto engajamento, representa uma nova fronteira na presença digital dos policiais militares, apesar de ser uma ferramenta de entretenimento, o TikTok tem sido utilizado por alguns agentes para mostrar aspectos cotidianos da profissão, realizar postagens humorísticas ou divulgar ações policiais. Contudo, essa prática levanta preocupações quanto à banalização da atividade policial e ao risco de exposição inadequada da imagem da corporação (Rodrigues; Barros, 2020).

Além disso, o uso de redes sociais por parte dos policiais deve ser avaliado à luz dos

princípios da Administração Pública, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência, conforme o artigo 37 da Constituição Federal, a ausência de normativas claras ou a aplicação subjetiva de regras institucionais pode gerar interpretações ambíguas sobre o que é ou não permitido, colocando o servidor em situações de risco administrativo ou disciplinar.

Portanto, embora as mídias sociais ofereçam ferramentas potentes para estreitar laços entre a corporação e a sociedade, também exigem o desenvolvimento de políticas institucionais claras, formação continuada e orientações éticas que evitem conflitos entre a liberdade de expressão do policial militar e a manutenção da ordem, disciplina e imagem institucional.

4.2 IMPACTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO USO DAS MÍDIAS NA ROTINA PROFISSIONAL

O uso das mídias sociais pelos policiais militares apresenta uma dualidade complexa de efeitos sobre sua rotina profissional e a imagem da corporação, de um lado, as redes digitais representam uma ferramenta eficaz de aproximação com a comunidade, fortalecendo a imagem institucional da Polícia Militar como uma entidade acessível, moderna e integrada à sociedade civil, de outro, seu uso indiscriminado ou mal orientado pode comprometer aspectos éticos, operacionais e administrativos, gerando repercussões negativas tanto para o servidor quanto para a instituição.

Entre os impactos positivos, destaca-se o papel das redes sociais na construção de uma narrativa institucional mais transparente e empática, a possibilidade de divulgar ações comunitárias, operações bem-sucedidas, campanhas educativas e atividades de policiamento ostensivo contribui para aproximar a polícia da população e desfazer estigmas históricos de violência, autoritarismo ou repressão.

Como observam Huang et al. (2016), a comunicação digital possibilita que o cidadão conheça melhor o cotidiano dos profissionais de segurança pública, o que tende a promover maior identificação e respeito à figura do policial.

A humanização do agente de segurança pública é, nesse contexto, um dos principais ganhos promovidos pelas mídias sociais, ao mostrar o policial como um sujeito que também vivencia desafios, realiza boas ações e integra-se ao tecido social, cria-se uma ponte simbólica que favorece a confiança pública, a visibilidade de ações como resgates, atendimentos humanitários, acolhimento de vítimas e mediação de conflitos reforça o caráter pedagógico da

segurança pública e contribui para consolidar uma cultura de policiamento mais comunitário e menos repressivo (Brun, 2021).

No entanto, a literatura aponta com ênfase para os impactos negativos e os riscos que acompanham o uso não regulamentado ou irresponsável dessas ferramentas, a publicação de conteúdos durante o serviço, especialmente em situações de crise, flagrantes ou operações em andamento, pode comprometer a eficácia das ações policiais, colocando em risco tanto a vida dos envolvidos quanto o sigilo necessário à operação, conforme Lima (2019), a exposição em tempo real de localizações, imagens de viaturas, armamentos ou estratégias operacionais representa uma ameaça direta à segurança institucional.

Além disso, o vazamento de informações sigilosas, a exposição indevida de vítimas, suspeitos ou locais de ocorrência, assim como a manifestação de opiniões pessoais de cunho político, religioso ou discriminatório, têm gerado episódios de crise de imagem e responsabilizações disciplinares, Recuero, Bastos e Zago (2018) alertam que a natureza pública e viral das mídias sociais potencializa o alcance de qualquer conteúdo postado, o que significa que uma publicação impensada pode alcançar milhares de pessoas em poucos minutos, gerando danos difíceis de reverter.

Outro aspecto problemático refere-se ao conflito entre o direito à liberdade de expressão do policial e o dever de observância aos princípios da Administração Pública, como a moralidade, impessoalidade e legalidade, previstos no artigo 37 da Constituição Federal. Rodrigues e Barros (2020) afirmam que, mesmo fora do expediente, o servidor público deve pautar suas ações por conduta compatível com os valores institucionais que representa, especialmente em ambientes digitais onde sua identidade funcional costuma ser facilmente associada ao conteúdo compartilhado.

A ausência de normatização clara e efetiva quanto ao uso das redes sociais no âmbito das corporações militares agrava esses problemas, sem diretrizes precisas, os policiais operam sob o risco da interpretação subjetiva de superiores ou corregedorias, o que contribui para insegurança jurídica e sensação de censura por parte dos servidores, ao mesmo tempo, a permissividade institucional quanto ao uso irrestrito das redes pode alimentar uma cultura de exposição indevida e personalismo na comunicação institucional.

Portanto, os impactos positivos e negativos do uso das mídias sociais na rotina dos policiais militares estão diretamente relacionados ao grau de regulamentação, orientação e preparo dos profissionais, sendo fundamental que as instituições desenvolvam políticas internas, formações continuadas e protocolos de conduta digital, ao reconhecer que o ambiente virtual é uma extensão da esfera pública, torna-se possível transformar as redes em

ferramentas de gestão de imagem, comunicação estratégica e educação para a cidadania, e não em riscos operacionais e administrativos.

4.3 DIRETRIZES INSTITUCIONAIS E GESTÃO DA IMAGEM CORPORATIVA

A ausência de normas claras, atualizadas e específicas para o uso das mídias sociais pelos policiais militares da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) tem gerado insegurança institucional e fomentado comportamentos digitais diversos, muitas vezes incompatíveis com os valores e preceitos do serviço público, embora existam orientações informais e circulares internas voltadas à conduta profissional e à disciplina militar, essas diretrizes, quando aplicadas ao contexto digital, revelam-se frequentemente insuficientes, genéricas ou desatualizadas frente à velocidade das transformações tecnológicas e comunicacionais (Rodrigues; Barros, 2020).

Essa lacuna normativa coloca os profissionais em uma situação ambígua: de um lado, são estimulados a colaborar com a visibilidade positiva da instituição por meio de postagens, interações e relatos do cotidiano operacional; de outro, estão sujeitos à disciplina rígida e à responsabilização administrativa quando essas manifestações extrapolam os limites esperados pela hierarquia ou ferem princípios institucionais, o resultado é uma zona de incerteza jurídica que compromete tanto a liberdade de expressão quanto a previsibilidade das consequências funcionais de suas ações online (Recuero et al., 2018).

Segundo Lima (2019), a governança digital no setor público exige políticas claras que equilibrem os direitos individuais dos servidores e os deveres funcionais decorrentes do vínculo estatutário. No caso das corporações militares, essa necessidade se acentua, dado o regime de hierarquia e disciplina previsto nos regulamentos internos, como o Regulamento Disciplinar da PMGO, a inexistência de um manual normativo específico para o uso das redes sociais, com orientações claras sobre o que é permitido, recomendado ou vedado, favorece interpretações subjetivas e penalizações desproporcionais.

Além disso, o gerenciamento da imagem corporativa da Polícia Militar depende da uniformidade da mensagem institucional, da coerência comunicacional e da contenção de posturas que possam gerar ruído ou desgaste perante a opinião pública, como destacam Huang et al. (2016), em tempos de comunicação em tempo real e ampla disseminação de conteúdo digital, qualquer postagem equivocada pode ganhar repercussão nacional em questão de horas, atingindo diretamente a reputação da corporação, ainda que tenha sido realizada por um único agente.

4.4 PROPOSTAS PARA UMA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL NA POLÍCIA MILITAR

A análise dos impactos do uso das mídias sociais na rotina dos policiais militares e na imagem institucional da corporação evidencia a necessidade urgente de implantação de uma política de comunicação digital clara, moderna e alinhada com os princípios da administração pública, tal política deve funcionar como um instrumento de normatização, capacitação e gestão de riscos, garantindo segurança institucional e orientando o comportamento digital dos profissionais da segurança pública.

Entre as diretrizes que poderiam compor essa política, destaca-se a criação de um manual institucional de conduta digital, elaborado com base em princípios legais, regulamentos internos e práticas recomendadas por especialistas em comunicação pública, tal documento deve estabelecer regras objetivas quanto ao uso das redes sociais por policiais militares, tanto no contexto profissional quanto pessoal, especialmente em postagens que envolvam símbolos da corporação, fardamento ou episódios operacionais.

Outra medida essencial é a capacitação contínua dos policiais sobre ética digital, segurança da informação e comunicação estratégica, a formação deve ser inserida nas academias de polícia e nos cursos de atualização profissional, abordando temas como limites da liberdade de expressão, imagem pública do servidor, gestão de crise e uso institucional das mídias.

Adicionalmente, sugere-se a criação de núcleos de monitoramento e gestão de imagem institucional, compostos por profissionais especializados, que possam acompanhar a presença digital da corporação e oferecer suporte às unidades em situações de crise ou repercussão pública negativa.

Por fim, é fundamental que essa política seja construída de forma participativa, envolvendo representantes da tropa, da corregedoria, do setor de comunicação e da comunidade externa, ao integrar múltiplas visões e experiências, a corporação garante maior legitimidade à norma, amplia o engajamento dos profissionais e fortalece os vínculos de confiança com a sociedade.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo permitiu compreender os impactos do uso das mídias sociais pelos policiais militares da Polícia Militar do Estado de Goiás, revelando uma realidade complexa,

repleta de potencialidades, mas também de desafios. Ficou evidenciado que as redes sociais, quando bem utilizadas, podem ser poderosas ferramentas de aproximação com a sociedade, fortalecimento da imagem institucional e disseminação de ações preventivas, educativas e operacionais da corporação.

Contudo, também se constatou que a ausência de normativas claras e atualizadas, aliada à carência de formação específica sobre ética digital e segurança da informação, pode comprometer tanto a integridade do servidor quanto a reputação da instituição. A superexposição de conteúdos, o uso indevido de símbolos oficiais, manifestações pessoais inadequadas e a falta de padronização no comportamento digital dos agentes são fatores que demandam atenção imediata das instâncias de comando.

A partir da análise teórica e documental, reforça-se a urgência da elaboração de uma política institucional de comunicação digital, que una normatização, capacitação e mecanismos de gestão de crise, pautada pelos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Tal política deve assegurar que a atuação dos policiais nas redes sociais esteja alinhada ao interesse público, à disciplina militar e à construção de uma imagem institucional coesa, respeitável e moderna.

Portanto, o uso das mídias sociais no âmbito da segurança pública não deve ser compreendido como um risco em si, mas como uma oportunidade estratégica, desde que respaldada por diretrizes firmes, acompanhamento contínuo e compromisso ético dos profissionais envolvidos. Assim, a Polícia Militar poderá se consolidar, cada vez mais, como uma instituição transparente, responsiva e conectada com as demandas da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

BACCIN, Leonardo Rincon Stankiewicz; CRUZ, Tércia Maria Ferreira da. Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio à atuação da polícia comunitária. **Revista Ordem Pública**, v. 8, n. 2, p. 13-34, jul./dez. 2015.

BRUN, Mateus. Mídias sociais e segurança pública: novas possibilidades de interação entre polícia e sociedade. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 15, n. 1, p. 126-142, 2021.
DIAS, Renata Rocha; GRAEFF, Emerson Urizzi. Comunicação pública e mídias sociais: desafios para o engajamento dos cidadãos nas políticas públicas. **Revista Gestão Pública e Cidadania**, v. 25, n. 79, p. 1-19, 2020.

HUANG, Yun; HUO, Sem; YAO, Yaxing; CHAO, Niu; WANG, Yang; GRYGIEL, Jennifer; SAWYER, Steve. Municipal Police Departments on Facebook: What Are They Posting and Are People Engaging? **Proceedings of the 17th International Digital Government**

Research Conference on Digital Government Research. New York, June 2016.

LIMA, Felipe Silva. Ética e exposição de servidores públicos nas redes sociais: entre a liberdade de expressão e a responsabilidade institucional. **Revista Administração Pública**, v. 53, n. 2, p. 342-359, 2019.

OUIRDI, Mohamed et al. Social media conceptualization and taxonomy: A Lasswellian approach. **Journal of Creative Communications**, v. 9, n. 2, p. 107–126, 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina, 2014.

RECUERO, Raquel; BASTOS, Marcos; ZAGO, Gabriela. **Análise de redes para mídia social.** Porto Alegre: Sulina, 2018.

RODRIGUES, Felipe; BARROS, Ronaldo. A atuação de servidores públicos nas redes sociais: desafios para a regulamentação e para a proteção institucional. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 54, n. 3, p. 421-439, 2020.