

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE SOBRE A EFICÁCIA DO USO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS COMO INSTRUMENTO NO POLÍCIAMENTO COMUNITÁRIO

ANALYSIS OF THE COMMUNITY'S PERCEPTION OF THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL MEDIA USE BY THE MILITARY POLICE OF GOIÁS AS A TOOL IN COMMUNITY POLICING

Daniel de Oliveira Martins*
Viviane Martins Severo**

RESUMO

Este estudo avalia a influência das redes sociais no policiamento comunitário realizado pela Polícia Militar de Goiás. A pesquisa concentrou-se em compreender como a comunicação através das redes sociais pode reforçar as estratégias de policiamento comunitário, enfocando a percepção da comunidade sobre esta abordagem. Os dados coletados via questionários pelo WhatsApp revelaram que a presença da polícia nas redes sociais tem um impacto positivo na percepção de segurança e na aproximação com os cidadãos. O estudo destaca a importância das redes sociais como um canal complementar para o policiamento comunitário, promovendo uma interação efetiva e construtiva entre a polícia e a comunidade.

Palavras-chave: Policiamento Comunitário, Redes Sociais, Polícia Militar de Goiás.

ABSTRACT

This study assesses the impact of social media on community policing by the Military Police of Goiás. It focuses on understanding how communication through social media can enhance community policing strategies, with an emphasis on the community's perception of this approach. Data collected through questionnaires via WhatsApp indicated that the police's presence on social media positively influences the perception of safety and closeness to citizens. The study underscores the importance of social media as a complementary channel

* Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma M, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás (CAPM). daniel.martins@pm.go.gov.br

** Professora orientadora, Docente de Ensino Superior, Graduada em Ciências da Computação e Pós-Graduada em Análise Criminal, Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia – GO, 09 de outubro de 2023.

for community policing, fostering effective and constructive interaction between the police and the community.

Keywords: Community Policing, Social Media, Military Police of Goiás.

1 INTRODUÇÃO

A era digital é um ambiente em constante mudança, o que faz com que as organizações se esforcem incansavelmente para acompanhar esse ritmo. Essas mudanças têm um impacto constante e profundo na sociedade, redefinindo a forma como as pessoas vivem. As redes sociais, por sua vez, disponibilizam um enorme potencial de envolver pessoas e instituições de maneira participativa, dinâmica e democrática, impulsionadas por objetivos, valores e propósitos compartilhados. Neste cenário, as redes sociais surgem como um catalisador para a formação de grupos de interação pessoal e troca de informações instantâneas, promovendo a conexão de indivíduos com interesses comuns (ALMÉRI et al., 2014).

O policiamento comunitário é caracterizado por sua orientação voltada para a comunidade, voltando-se para os desafios enfrentados por ela e buscando promover a inclusão social, tanto em termos de desenvolvimento humano quanto estrutural. Seu objetivo principal é resolver conflitos de maneira pacífica e harmônica, através do envolvimento dos membros da comunidade e do estímulo ao diálogo, resultando, conseqüentemente, na modificação de comportamentos individuais (DE MORAIS SALES, FERREIRA E NUNES, 2009).

Nesse contexto, a participação ativa da comunidade em programas de combate ao crime ganha viabilidade, seja por meio de denúncias, ou através da apresentação de ideias e soluções que emanam da própria população, proporcionando uma compreensão mais aprofundada dos problemas específicos enfrentados por cada comunidade. Nesse cenário, é crucial a integração e alinhamento efetivos entre as mídias, órgãos governamentais e a sociedade em geral no compartilhamento de informações, para que a polícia possa direcionar seus recursos de maneira eficaz e combater a criminalidade de forma eficiente (VANTROBA et al., 2023).

As redes sociais, oferecem uma plataforma única para estabelecer e fortalecer os vínculos comunitários, possibilitando que a PMGO possa se comunicar diretamente com os cidadãos, compartilhar informações importantes e receber feedback em tempo real das necessidades da comunidade.

O propósito deste estudo é examinar a percepção da comunidade sobre o papel das redes sociais da Polícia Militar de Goiás (PMGO) como instrumento de policiamento comunitário. A pesquisa pretende decifrar como a frequência de interação da comunidade com essas plataformas digitais e o conteúdo compartilhado pela PMGO influenciam a percepção pública sobre as práticas de policiamento comunitário, contribuem para a formação de uma imagem institucional positiva, e auxiliam na construção da confiança na polícia.

Além disso, busca-se compreender de que maneira as redes sociais podem ser estrategicamente utilizadas para promover a participação da comunidade em programas de segurança, prevenir crimes e combater a disseminação de informações falsas relacionadas à segurança pública. O intuito é mapear as potencialidades e desafios da presença online da PMGO em fortalecer a colaboração e comunicação entre a polícia e a comunidade, visando otimizar as estratégias de policiamento comunitário em uma sociedade cada vez mais conectada."

Por meio da experiência da PMGO na integração das redes sociais em sua estratégia de policiamento comunitário, este estudo pretende, ainda, oferecer informações valiosas não apenas para a instituição em questão, mas também para outras instituições de segurança pública que buscam melhorar sua relação com as comunidades que assistem.

A partir deste ponto, será explorado o contexto histórico e teórico do policiamento comunitário e a evolução das redes sociais como plataforma de comunicação. No desfecho deste estudo, almeja-se enriquecer o entendimento sobre a interação entre as redes sociais e a abordagem do policiamento comunitário, salientando as possibilidades e obstáculos inerentes a essa convergência.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 POLÍCIA MILITAR

De acordo com Vinhadelli (2015), a origem da palavra "Polícia" remonta ao latim "*politia*," que por sua vez deriva do grego "*politeia*," cujo significado engloba organização política, sistema de governo ou governo. A "polícia" é definida como uma instituição estatal com a responsabilidade de manter a ordem pública por meio da aplicação da legislação vigente.

Esta instituição estatal, no âmbito do direito público brasileiro, é classificada em duas categorias distintas. A primeira delas é a polícia administrativa, composta por órgãos estatais

que desempenham funções de fiscalização. A segunda categoria é a polícia repressiva ou judiciária, cujo propósito principal é reprimir a infração penal. Essa distinção é sustentada por Da Costa (2020).

A palavra "Militar" tem sua origem na palavra "Milícia," ambas derivadas do latim. Em tempos passados, quando o governo precisava recrutar homens para empreender em empreitadas militares, era realizado um processo de seleção rigoroso, muitas vezes envolvendo a escolha de um candidato dentre mil voluntários. Os critérios avaliados incluíam quatro virtudes principais - Prudência, Fortaleza, Temperança e Justiça - que os candidatos acreditavam possuir. Foi através desse processo de seleção que surgiu o primeiro estágio da polícia militar, um termo que foi reconhecido pela Real Academia Espanhola para designar um profissional militar (CUNHA e ARAÚJO, 2018).

Quanto à Polícia Militar do Estado de Goiás, esta passou por um diverso processo evolutivo que se iniciou no ano de 1858. Em 1949, a então Força Polícia de Goiás, se tornou oficialmente a Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO). Em 1970, foi introduzido o Regulamento Disciplinar do Exército na corporação. O Coronel Israel Cópio Filho, que ocupava o cargo de Comandante Geral da Polícia Militar na época, foi responsável por implementar normas específicas do Exército diretamente no Departamento de Instrução da Polícia Militar (DUTRA e COSTA, 2018).

Conforme observado por Dutra e Costa (2018), a trajetória histórica da Polícia Militar do Estado de Goiás é notavelmente progressiva, abrangendo um período de 165 anos, que se estende de 1858 a 2023. Durante esse extenso período, a instituição se transformou em um verdadeiro patrimônio para os habitantes de Goiás. Essa conquista indubitavelmente exigiu que a corporação se adaptasse às demandas e requisitos da sociedade ao longo do tempo.

De acordo com Nogueira et al (2023), a polícia opera em um ambiente social diversificado e conflituoso, muitas vezes em resposta à violência, com o objetivo de assegurar a ordem pública e proteger os direitos e deveres dos cidadãos. Eles ressaltam que não é viável adotar um procedimento padronizado para a polícia, sendo necessário investir em capacitação para ampliar o leque de abordagens e intervenções adequadas a cada situação. Nesse contexto, adquire relevância o conhecimento da área de atuação policial e de seus habitantes, permitindo a implementação de medidas preventivas e ações de mediação da polícia em colaboração com a comunidade.

Ainda conforme apontado por Nogueira et al (2023), a maioria das intervenções policiais está intrinsecamente ligada a questões sociais. Ele destaca a importância de realizar uma análise das políticas sociais voltadas para o bem-estar da população, abordando as necessidades

fundamentais dos indivíduos. Os autores também sugerem a necessidade de promover diálogos na comunidade, com a participação ativa das instituições de ensino e do poder público, a fim de identificar as demandas da comunidade. Isso, por sua vez, serviria de base para desenvolver políticas públicas eficazes para o combate ao crime.

2.2 POLÍCIA COMUNITÁRIA

Conforme descrito por Da Silva (2021), o policiamento comunitário emergiu com vigor nas décadas de 70 e 80, quando as instituições policiais em várias nações da América do Norte e da Europa Ocidental começaram a introduzir uma série de mudanças em sua estrutura, funcionamento e abordagem ao enfrentamento da criminalidade. Essas organizações policiais, em contextos diversos, experimentaram diferentes abordagens e inovações. No entanto, algumas dessas experiências e inovações são amplamente reconhecidas como os alicerces de um novo paradigma policial, direcionado a um estilo de policiamento mais orientado para a comunidade, que ficou conhecido como policiamento comunitário.

No Brasil, é importante destacar que durante o regime ditatorial, que perdurou de 1964 a 1985, houve uma crescente convergência na atuação das polícias em relação às Forças Armadas, alinhando-as com as ideologias de Defesa Nacional. Essa ideologia enfatizava a repressão e a mentalidade de guerra, e esses princípios permearam a formação dos policiais, sendo transmitidos de geração em geração dentro das academias de polícia. Isso preparava os policiais para um papel de combate semelhante ao de soldados em uma guerra, conferindo ao treinamento uma natureza militar. O objetivo principal desse treinamento era estabelecer uma obediência inquestionável à autoridade organizacional e garantir um apoio irrestrito a ela (SAMPAIO, 2023).

Mesquita Neto (2011) informa que apenas após o término desse regime autoritário, tornou-se viável a implementação de novas políticas de segurança pública com o objetivo de reformular o modelo tradicional, abandonando a cultura institucional de abordagem militarista. Durante esse período de transição, surgiu o conceito de Segurança Cidadã, que representou uma ruptura com as antigas concepções de segurança nacional/interna associadas a abordagens autoritárias de segurança. A Segurança Cidadã concentra-se na proteção dos direitos dos cidadãos contra ameaças e o uso excessivo da força, visando combater tanto a violência física quanto a psicológica.

A filosofia de Polícia Comunitária ganhou destaque com a promulgação da Constituição de 1988. A Constituição colocou uma ênfase significativa na proteção e garantia dos direitos e liberdades dos cidadãos, e é frequentemente referida como a "Constituição Cidadã" devido ao seu compromisso com a valorização dos direitos humanos, incorporando princípios de tratados internacionais que buscam promover o respeito aos Direitos do Homem (CAYE, 2021).

No mesmo sentido, Santos e Costa (2018), esclarecem que durante a transição para a democracia no Brasil na década de 1980, surgiram inovações no que diz respeito ao policiamento comunitário. Um dos pioneiros nesse campo foi o Cel. Carlos Magno Nazareth Cerqueira (PM/RJ). O estado do Espírito Santo foi o primeiro a adotar esse modelo de policiamento, denominado "polícia interativa", em 1988, devido à alta taxa de criminalidade na região. Através de uma colaboração entre a polícia e a comunidade, esse esforço conjunto resultou em uma redução satisfatória nas infrações. No entanto, foi a partir da metade da década de 1990 que os programas de policiamento comunitário começaram a se disseminar pelos estados brasileiros.

A essência da Polícia Comunitária está na capacidade de estabelecer um vínculo de aproximação entre os profissionais de segurança e a comunidade em que operam, promovendo um canal de comunicação construído sobre respeito e confiança mútuos. Essa abordagem filosófica destaca a resolução colaborativa dos desafios associados à segurança pública, onde cada indivíduo desempenha seu papel e assume sua responsabilidade na preservação do bem-estar social (MARTINS e SOARES, 2018).

Diante ao exposto, Pena e Barbosa (2019), classificam a polícia comunitária como uma filosofia, pois representa uma abordagem inovadora na concepção e execução das operações policiais. Além disso, ela se configura como uma estratégia de organização que busca implementar um planejamento previamente concebido para concretizar a atuação policial de forma integrada à comunidade. Nesse sentido, busca-se alcançar um equilíbrio, uma vez que tanto a polícia quanto a comunidade compartilham o mesmo objetivo: enfrentar os desafios de criminalidade que afetam a sociedade contemporânea.

Caye (2021), destaca que é evidente que a abordagem do policiamento comunitário se diferencia do tradicional policiamento ostensivo, que se concentra principalmente em fazer cumprir a lei por meio de prisões, priorizando a repressão de crimes graves e não estabelecendo colaborações significativas com outros órgãos e entidades municipais para compartilhar informações e abordar necessidades não atendidas. Essa abordagem tradicional muitas vezes deixa lacunas no atendimento às demandas da comunidade, o que tem um impacto negativo na imagem e na confiança depositada na polícia.

Conforme Sales, Ferreira e Nunes (2009), a essência fundamental do policiamento comunitário reside na ideia de que o público, ou seja, a população em geral, deve desempenhar um papel mais ativo e coordenado na busca pela segurança. Portanto, o policiamento comunitário implica uma nova responsabilidade para as forças policiais, que consiste em desenvolver abordagens adequadas para envolver o público na execução das atividades policiais e na promoção da lei e da ordem.

Sendo assim, Pedreira (2016) enfatiza que a responsabilidade não pode recair exclusivamente sobre os ombros da polícia, e nem mesmo o sistema de justiça criminal pode enfrentar todos os desafios existentes de forma isolada. Portanto, o policiamento comunitário introduz uma nova responsabilidade para as forças policiais, que consiste em criar abordagens adequadas para envolver o público na promoção da lei e da ordem. Isso implica em desviar o foco da organização não apenas das operações internas, mas, de preferência, em como está fortalecendo sua colaboração com a comunidade. Além disso, essa abordagem exige que a organização policial se torne mais receptiva às preocupações dos cidadãos. O policiamento comunitário transcende simplesmente a alteração de estratégias; ele representa um apelo à transformação nas relações entre a polícia e o público.

A interação da polícia com a comunidade confere valor às ações, transformando-as em um serviço de alta qualidade. O entendimento prévio das situações enfrentadas pela comunidade proporciona aos policiais uma abordagem renovada para lidar com os desafios. No entanto, essa aproximação requer a construção de uma relação baseada na confiança mútua. O aumento constante da criminalidade na sociedade mina a confiança nas instituições de segurança pública, gerando um sentimento de impunidade e descrença nos serviços prestados pelos agentes de segurança (BORGES, 2017).

A transformação nos padrões de interação entre a polícia e o público, sob os princípios do policiamento comunitário, apresenta-se como um desafio complexo que requer a consideração de ambas as dimensões, tanto a operacional quanto a política, e a superação dos principais obstáculos para estabelecer uma conexão mais estreita com a comunidade. A busca por uma relação mais próxima com o público local reflete a necessidade de restaurar a confiança na atuação policial, mas, além disso, por meio dessa confiança, busca-se obter a colaboração da comunidade na realização de suas responsabilidades (HENRIQUES, 2008).

A confiança que a polícia busca na sociedade será conquistada por meio da criação de novas perspectivas construídas de forma colaborativa. Sendo assim, é fundamental utilizar todos os recursos disponíveis, tanto humanos quanto tecnológicos, para alcançar esse objetivo. Dado que nossa sociedade está cada vez mais imersa no contexto global, o uso da tecnologia facilita o

acesso às informações sobre os serviços oferecidos pela polícia militar em todas as suas áreas de atuação (MATIAS, 2020).

É amplamente reconhecido que toda mudança requer dedicação, e isso se aplica claramente à atual situação das forças policiais no Brasil. Elas devem superar a tradição arraigada de épocas passadas e buscar adaptações que estejam em sintonia com as necessidades da sociedade atual, especialmente quando se trata de aprimorar a entrega de serviços públicos de segurança (JÚNIOR e CRUZ, 2022).

2.3 REDES SOCIAIS

Conforme Borges (2017), as mídias digitais trouxeram transformações significativas às modalidades de comunicação já existentes, reconfigurando e reimaginando os sistemas de comunicação. Essa ferramenta revolucionou a maneira como os seres humanos se conectam, ampliando e renovando o tecido das relações sociais. Foi a internet que desempenhou um papel fundamental na transformação da maneira como as mensagens são distribuídas. Os formatos das mídias digitais permitiram à internet realizar um trabalho notável, absorvendo as formas tradicionais de mídia e, assim, evoluindo a maneira como as informações são divulgadas por meio dessa poderosa infraestrutura tecnológica.

De acordo com o afirmado por Júnior e Nascimento (2021), as redes sociais representam ambientes virtuais onde indivíduos e organizações se comunicam por meio de mensagens, compartilhamento de conteúdo e outras interações. No cenário brasileiro, um estudo divulgado em 2018 pelo TIC Domicílios revelou que 70% da população do país está conectada à internet. Além disso, uma pesquisa conduzida pelas empresas We are Social e Hootsuite, que publicaram seu relatório digital em 2021, destacou que 70,3% dos brasileiros utilizam redes sociais como meio de comunicação e conexão. Entre as redes sociais mais populares no Brasil atualmente, destacam-se o YouTube, com uma taxa de adoção de 96%, seguido pelo WhatsApp, com 91,7%, o Facebook, com 89,8%, e o Instagram, com 86,3% de usuários ativos.

As redes sociais oferecem às organizações uma valiosa oportunidade para cultivar comunicação interativa e estabelecer laços com seus principais públicos. Segundo Nascimento (2013), há seis características que conferem às redes sociais um poderoso meio de comunicação para as organizações: "autenticidade, transparência, imediatismo, engajamento, conectividade e responsabilidade". Além disso, elas proporcionam uma forma de comunicação "acessível, ágil e direta" entre uma organização e seu público-alvo.

Garcia e Eiró-Gomes (2020) destacam ainda que o aumento significativo no número de canais de comunicação disponíveis (de um-para-um, de um-para-muitos e, atualmente, de muitos-para-muitos) e enfatizam que, com o advento das redes sociais, as estratégias de relações públicas devem priorizar, mais do que nunca, o aspecto humano. Os autores também sustentam que as redes sociais desempenham um papel essencial nas práticas das relações públicas, permitindo alcançar públicos globais, facilitar a comunicação bidirecional simétrica e estabelecer conexões significativas com outras pessoas e organizações.

Desde o final do século XX até o início do século XXI, que foram momentos de transformações culturais, sociais e tecnológicas significativas, as instituições policiais têm dedicado esforços para reformular, fortalecer e aprimorar sua imagem institucional. Elas têm se adaptado na forma de se comunicar com a sociedade, reconhecendo a importância desse ajuste em face das mudanças em curso. As instituições policiais têm demonstrado um crescente interesse no aprimoramento de seus departamentos de comunicação e relações públicas. Além de fazer uso dos meios de comunicação tradicionais, elas também têm adotado estratégias modernas, incluindo a utilização das redes sociais (NUNES, 2019).

A utilização das redes sociais pelos governos, especialmente pelas entidades ligadas à segurança pública, é um elemento de suma importância atualmente, visto que atende às crescentes expectativas da sociedade. À medida que um número cada vez maior de pessoas opta por se envolver por meio das redes sociais, torna-se cada vez mais imperativo que a polícia, seguindo estratégias como o Policiamento Comunitário, esteja ativa nessas plataformas de comunicação (BACCIN e CRUZ, 2015).

Considerando-se este contexto, as organizações podem se comunicar com a população de forma mais rápida e eficaz por meio das redes sociais, que oferecem vantagens como estimular diálogos, difundir informações em pouco tempo e atingir uma grande quantidade de pessoas (JÚNIOR e CRUZ, 2022).

Esse cenário é favorável para que a Polícia Comunitária da PMGO aproveite as redes sociais buscando melhorar a qualidade dos serviços de segurança pública prestados à comunidade. A filosofia do Policiamento Comunitário visa estreitar os laços entre a polícia e a comunidade, criando uma relação de benefício compartilhado: a polícia se integra ao ambiente das comunidades; a população confia mais na polícia; e a sociedade se sente mais segura e protegida.

3. METODOLOGIA

Este estudo utilizará uma abordagem quantitativa para analisar a percepção da comunidade sobre a eficácia do uso das redes sociais pela Polícia Militar de Goiás (PMGO) no contexto do policiamento comunitário.

Serão desenvolvidos questionários estruturados com perguntas específicas relacionadas ao uso das redes sociais pela PMGO no contexto do policiamento comunitário. As perguntas serão projetadas para avaliar diversos aspectos, incluindo a frequência com que a comunidade acompanha as redes sociais da PMGO, o impacto das postagens na compreensão do policiamento comunitário, a contribuição para a imagem positiva da instituição, a efetividade na prevenção de crimes, o reforço da confiança comunitária, a promoção de programas de policiamento comunitário e o combate à disseminação de informações falsas.

Os questionários serão aplicados por meio de uma plataforma online, permitindo um alcance mais amplo e eficiente. A escolha de uma plataforma online garantirá o anonimato dos respondentes, incentivando respostas mais honestas e sem viés. Após a coleta de dados, os questionários serão processados e os dados serão analisados quantitativamente.

A análise quantitativa será interpretada de forma integrada para fornecer uma compreensão abrangente da percepção da comunidade sobre a eficácia do uso das redes sociais pela PMGO no policiamento comunitário. Os resultados serão discutidos à luz da literatura existente e da relevância para a segurança pública e o policiamento comunitário.

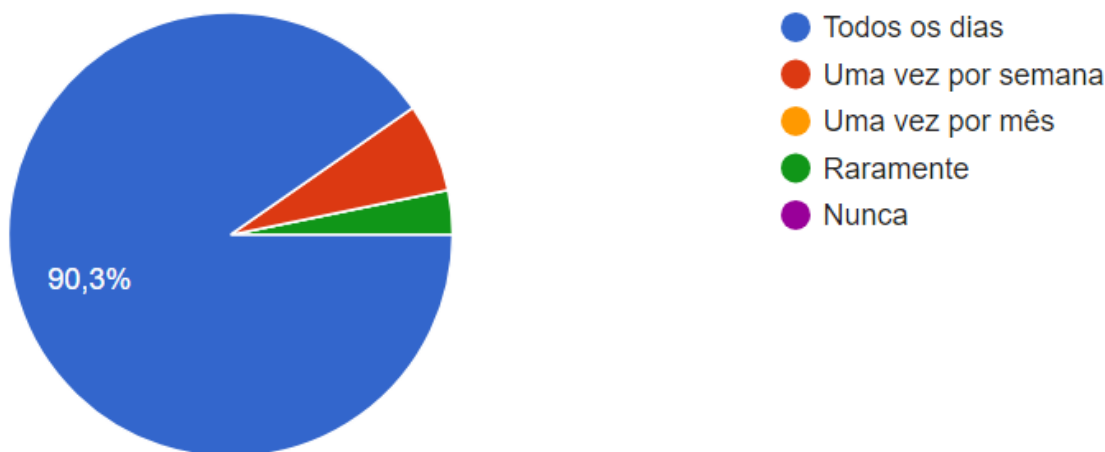
Este procedimento metodológico busca garantir a coleta de dados e uma análise completa, permitindo que o estudo cumpra seus objetivos de avaliar a percepção da comunidade em relação ao uso das redes sociais pela PMGO no contexto do policiamento comunitário.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O levantamento de dados em campo envolveu a distribuição de questionários à população por meio do aplicativo WhatsApp, através da oferta de um link que redirecionava os cidadãos para o questionário. O questionário em si, foi distribuído com 28 perguntas. Contudo, apenas 10 questões foram analisadas pois, numa análise mais detalhada, apresentam maior relevância com objetivo proposto pela pesquisa. Participaram da pesquisa 31 pessoas aleatórias que receberam, através de pedidos de compartilhamento, o questionário e que se dispuseram à respondê-las.

Sendo assim, partiremos para a análise do questionário aplicado. A primeira questão elaborada diz respeito à frequência com que a comunidade acompanha as redes sociais da PMGO. Os resultados foram dispostos por meio de gráficos, conforme exposto a seguir:

Gráfico 1 - Selecione a opção que melhor indica a frequência com que você acompanha as redes sociais da PMGO?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 1 ilustra que a maioria dos respondentes acompanha diariamente as redes sociais da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), evidenciando uma interação contínua e um interesse consistente nas ações de segurança pública. Este engajamento diário não somente reflete uma recepção ativa das informações mas também destaca a importância dessas plataformas como um canal eficaz de comunicação entre a PMGO e os cidadãos.

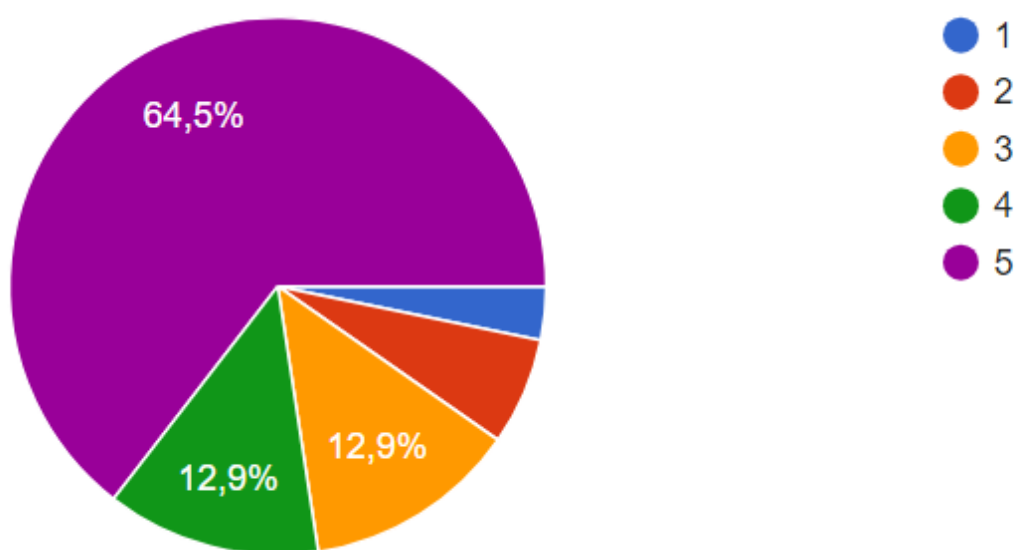
A presença constante da comunidade nas redes sociais da PMGO é um fenômeno que encontra eco no referencial teórico, onde autores como Garcia e Eiró-Gomes (2020) reconhecem o potencial das redes sociais para amplificar o alcance e a efetividade da comunicação institucional. Essa frequência de acompanhamento pode ser interpretada como um indicativo de confiança e credibilidade na instituição, aspectos que Vinhadelli (2015) sugere serem críticos para o sucesso das estratégias de policiamento comunitário em ambientes digitais.

Além disso, a tendência de acompanhamento constante pode ser vista como um indicativo da relevância das estratégias de comunicação da PMGO, que parecem estar alinhadas com as expectativas e necessidades informacionais da população. Conforme discutido por Júnior e Nascimento (2021), a adaptação das organizações policiais às novas dinâmicas

comunicacionais é essencial no contexto atual, marcado pelo uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação.

A segunda pergunta avalia se as postagens da PMGO nas redes sociais ajudam à população a entender sobre o policiamento comunitário:

Gráfico 2 - Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa nenhum impacto e 5 significa muito impacto, avalie o quanto as postagens e informações compartilhadas pela PMGO nas redes sociais influenciam o seu entendimento sobre policiamento comunitário.



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

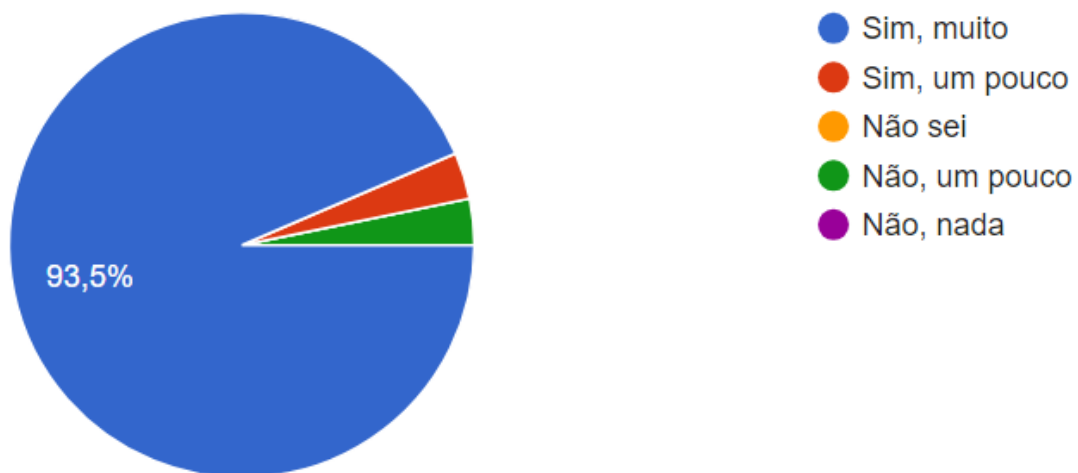
Conforme ilustrado pelo Gráfico 2, a maioria dos respondentes atribuiu notas altas à influência das postagens e informações da PMGO nas redes sociais sobre seu entendimento do policiamento comunitário. Este resultado sugere que as redes sociais são percebidas como um meio efetivo de educação e engajamento público em temas de segurança comunitária, concordando com as perspectivas de autores como Vinhadelli (2015), que enfatizam a importância das plataformas digitais na disseminação de conhecimento sobre práticas policiais.

Esta percepção de impacto positivo reforça a ideia de que a comunicação via redes sociais pode desempenhar um papel significativo na formação da compreensão pública sobre policiamento comunitário. Autores como Júnior e Nascimento (2021) argumentam que a utilização estratégica das redes sociais pelas forças policiais pode aumentar a transparência e promover uma imagem mais acessível da polícia, alinhando-se com os princípios do policiamento comunitário que visam construir confiança e colaboração entre a polícia e a população.

Além disso, a interação direta e imediata proporcionada pelas redes sociais apoia a teoria de Garcia e Eiró-Gomes (2020), que identificam o potencial dessas ferramentas para facilitar uma comunicação bidirecional entre instituições e cidadãos. Isso não apenas melhora o entendimento sobre políticas e procedimentos de segurança, mas também permite que a comunidade se envolva proativamente na segurança comunitária, oferecendo feedback e colaborando com as autoridades.

O entendimento sobre policiamento comunitário, influenciado pelas redes sociais, como evidenciado no Gráfico 2, levanta uma questão crucial sobre a imagem da instituição. O Gráfico 3 se destina a explorar essa perspectiva mais a fundo, investigando se as redes sociais contribuem para uma percepção positiva da PMGO na comunidade.

Gráfico 3 - Você acredita que as redes sociais da PMGO ajudam a construir uma imagem positiva da instituição perante a comunidade?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 3 revela que uma esmagadora maioria dos entrevistados (93.5%) percebe que as redes sociais da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) contribuem significativamente para a construção de uma imagem positiva da instituição perante a comunidade. Esse resultado é um indicativo robusto da eficácia das estratégias de comunicação digital adotadas pela PMGO, que parecem alinhar-se com as expectativas e percepções da população.

Este achado ressalta as considerações de Garcia e Eiró-Gomes (2020), que destacam o papel das redes sociais como facilitadores na formação e manutenção de uma imagem pública positiva para organizações de segurança. O alto índice de respostas que apontam um impacto "muito" positivo das redes sociais na imagem da PMGO reflete um alinhamento estratégico

com os princípios de transparência e abertura promovidos nas teorias modernas de comunicação institucional.

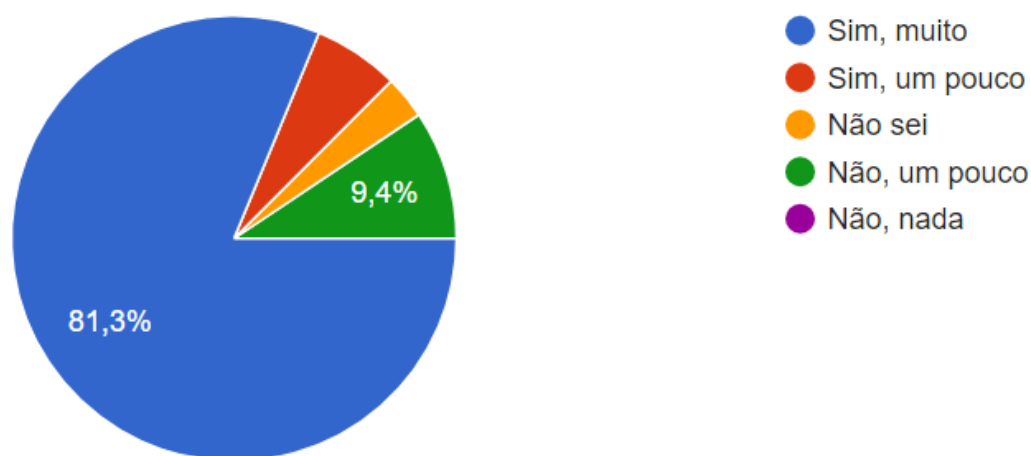
Por outro lado, a minoria que percebe um impacto apenas "um pouco" positivo ou "um pouco" negativo (3.2% para cada) destaca a existência de uma margem para melhoria. Essa nuance corrobora com a perspectiva de Vinhadelli (2015), que enfatiza a importância de uma comunicação digital cuidadosamente planejada para evitar mal-entendidos e construir uma relação de confiança com o público.

A contínua positividade na percepção pública em relação à PMGO, como sugerido pelos dados, vai ao encontro das observações de Júnior e Nascimento (2021), que defendem a capacidade das redes sociais de fortalecer as relações comunitárias e aprimorar a visão coletiva sobre as instituições policiais.

Em resumo, os resultados do Gráfico 3 demonstram a relevância das redes sociais como um instrumento poderoso para a PMGO na projeção de uma imagem institucional favorável, corroborando com a literatura existente e apontando para o potencial dessas ferramentas na promoção de um diálogo construtivo e na formação de uma percepção institucional positiva.

Além de influenciar a imagem institucional, conforme demonstrado no Gráfico 3, é crucial entender a eficácia percebida das redes sociais em envolver ativamente a comunidade nas questões de segurança. O Gráfico 4 aborda esta questão, focando no potencial das plataformas digitais para incentivar a participação comunitária na prevenção de crimes e na resolução de problemas locais, um componente chave no policiamento comunitário.

Gráfico 4 - Você acredita que as redes sociais são eficazes para envolver a comunidade na prevenção de crimes e na solução de problemas locais?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

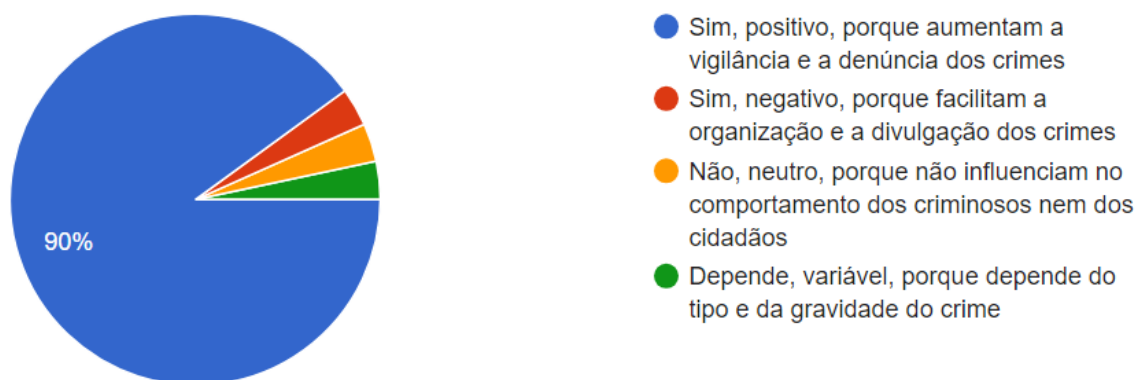
Os resultados apresentados no Gráfico 4 indicam que uma ampla maioria dos entrevistados (81,3%) considera as redes sociais "muito eficazes" para envolver a comunidade na prevenção de crimes e na solução de problemas locais. Apenas uma pequena fração (9,4%) vê as redes sociais como "pouco eficazes", apontando para uma percepção positiva dominante sobre a utilidade dessas ferramentas no contexto da segurança pública.

A confiança expressa pela comunidade na eficácia das redes sociais alinha-se com os argumentos de Garcia e Eiró-Gomes (2020), que destacam a capacidade dessas plataformas em mobilizar e educar o público sobre questões de segurança. O envolvimento ativo dos cidadãos em questões de segurança pública, facilitado pela comunicação digital, está em consonância com as estratégias de policiamento comunitário defendidas por Vinhadelli (2015), que ressaltam a importância da participação cívica na prevenção e resolução de problemas locais.

A minoria que percebe um impacto moderado ou reduzido das redes sociais na prevenção de crimes destaca a necessidade de uma abordagem mais integrada, que pode incluir outras formas de comunicação e interação com a comunidade, como sugerido por Júnior e Nascimento (2021). Isso pode implicar em uma reflexão sobre como as estratégias de comunicação digital podem ser melhoradas para atender às diversas expectativas da população.

O envolvimento da comunidade, evidenciado como um ponto positivo no Gráfico 4, nos leva a questionar a percepção de impacto mais tangível das redes sociais: a prevenção de crimes. O Gráfico 5 busca aprofundar nossa compreensão, explorando como a comunicação via redes sociais pode contribuir para a segurança pública na visão dos cidadãos.

Gráfico 5 - As redes sociais têm um impacto na prevenção de crimes em sua percepção? De que maneira?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 5 demonstra uma percepção multifacetada da comunidade em relação ao impacto das redes sociais na prevenção de crimes. Notavelmente, um segmento significativo da

população percebe que as redes sociais têm um impacto positivo, pois "aumentam a vigilância e a denúncia dos crimes". Isso ecoa a perspectiva de Vantrob et al. (2023), que sublinham a eficácia do compartilhamento de informações entre a polícia, a mídia e a sociedade para combater a criminalidade. A prontidão com que os cidadãos podem usar as plataformas de redes sociais para reportar atividades suspeitas alinha-se com a abordagem proativa defendida por esses autores para a prevenção do crime.

Contrastando com essa visão, existe uma preocupação expressa pela comunidade de que as redes sociais também "facilitam a organização e a divulgação dos crimes", o que ressalta a complexidade do fenômeno da segurança pública na era digital. Esta constatação ressoa com as observações de Da Costa (2020), que distingue entre os aspectos preventivos e repressivos do policiamento, sugerindo que as redes sociais podem ter um papel duplo e contraditório na dinâmica do crime.

A resposta "Não, neutro, porque não influenciam no comportamento dos criminosos nem dos cidadãos" reflete a necessidade de uma compreensão mais profunda dos mecanismos pelos quais as redes sociais podem ou não afetar a criminalidade. Isso toca no ponto levantado por Da Silva (2021), que enfatiza a importância da construção de parcerias entre a polícia e a comunidade, uma pedra angular do policiamento comunitário, que talvez ainda não esteja sendo plenamente explorada no contexto das redes sociais.

A percepção de que o impacto "Depende, variável, porque depende do tipo e da gravidade do crime" sugere uma abordagem matizada, que Santos e Costa (2018) e Pedreira (2016) advogam ao reconhecer a complexidade do policiamento comunitário e a necessidade de envolvimento da comunidade na segurança pública.

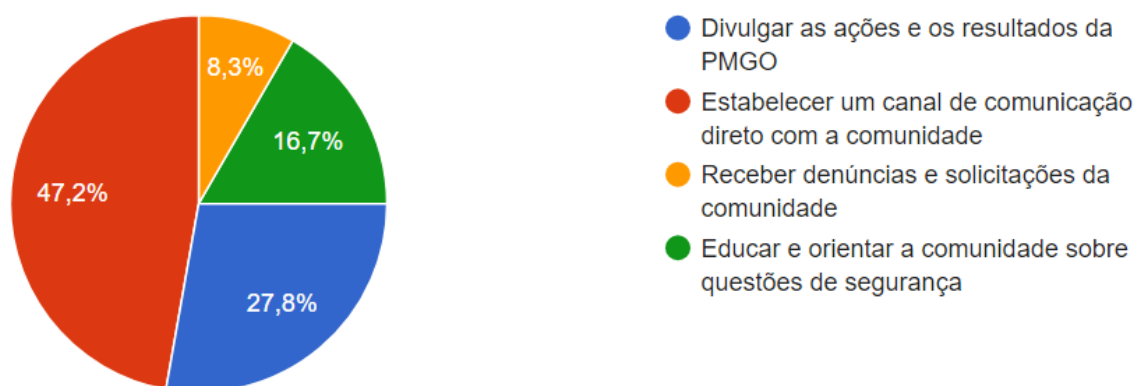
Júnior e Cruz (2022) e Borges (2017) proporcionam um entendimento mais amplo, sugerindo que as forças policiais e as práticas de relações públicas devem se adaptar às mudanças trazidas pela era digital, onde as redes sociais se tornaram uma ferramenta de comunicação indispensável e influente. As respostas da comunidade refletem essa necessidade de adaptação e a importância da presença digital na manutenção da segurança e no fortalecimento da relação entre a polícia e os cidadãos.

Em síntese, a análise do Gráfico 5 revela uma percepção diversificada da comunidade sobre o papel das redes sociais na segurança pública, alinhando-se e desafiando simultaneamente as teorias contemporâneas e tradicionais no campo do policiamento comunitário e segurança pública.

Percebendo que as redes sociais podem desempenhar um papel na prevenção de crimes, como visto no Gráfico 5, é pertinente examinar como essas interações digitais afetam a

confiança na polícia. O Gráfico 6 procura esclarecer essa dinâmica, investigando a influência das redes sociais na consolidação da confiança entre a PMGO e a comunidade que ela serve.

Gráfico 6 - Em sua opinião, qual é o papel das redes sociais da PMGO na construção da confiança da comunidade na polícia?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

A interpretação do Gráfico 6 ressalta o papel fundamental das redes sociais da PMGO na construção da confiança da comunidade na polícia. As respostas indicam que a comunidade percebe as redes sociais como plataformas essenciais para a "divulgação das ações e resultados da PMGO", "estabelecer um canal de comunicação direto com a comunidade", "receber denúncias e solicitações da comunidade", e "educar e orientar a comunidade sobre questões de segurança".

A divulgação das atividades e conquistas da PMGO por meio das redes sociais reforça a transparência e pode ser vista como um esforço para manter a comunidade informada e envolvida, alinhando-se com as observações de Vantrob et al. (2023) sobre a importância do compartilhamento de informações para a eficiência do combate ao crime. Essa transparência é um elemento chave para a confiança da comunidade, conforme destacado por Da Silva (2021), que sublinha a importância das parcerias entre a polícia e a comunidade.

O estabelecimento de "um canal de comunicação direto com a comunidade" via redes sociais permite uma interação mais pessoal e imediata, o que é crucial para o desenvolvimento de um relacionamento baseado na confiança, como proposto por Júnior e Cruz (2022). Este diálogo contínuo entre a PMGO e os cidadãos pode ajudar a esclarecer dúvidas, dissipar rumores e fortalecer os laços comunitários, corroborando a perspectiva de Santos e Costa (2018) sobre a importância da comunicação no policiamento comunitário.

As redes sociais como meio para "receber denúncias e solicitações da comunidade"

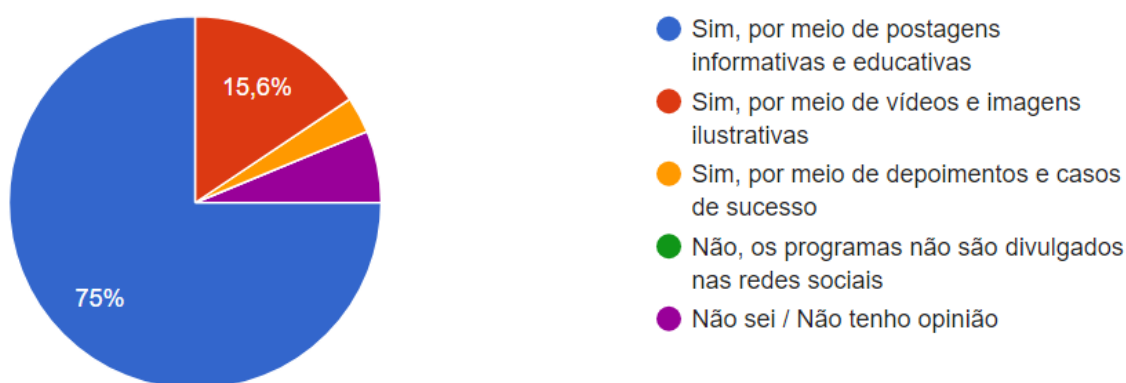
demonstram uma abordagem proativa no engajamento comunitário e responsividade policial. Isso reflete uma mudança na dinâmica de segurança pública, onde a polícia é vista como mais acessível e responsável, reforçando a confiança por meio de uma resposta tangível às preocupações dos cidadãos.

Finalmente, "educar e orientar a comunidade sobre questões de segurança" é um papel educativo vital que a PMGO assume, endossando a ideia de que uma comunidade bem informada é mais segura, como Pedreira (2016) enfatiza. Borges (2017) reconhece a influência das mídias digitais em ampliar o alcance e a profundidade do engajamento comunitário, o que é essencial para a construção da confiança.

Esses resultados evidenciam que as redes sociais da PMGO desempenham um papel multifacetado e dinâmico na construção da confiança comunitária, atuando como plataformas de divulgação, comunicação, recepção e educação. A eficácia dessas funções na construção da confiança depende da consistência, autenticidade e qualidade das interações, o que, por sua vez, reforça a importância de uma estratégia de comunicação digital bem elaborada e alinhada com as expectativas e necessidades da comunidade.

Após avaliarmos o papel das redes sociais na construção da confiança comunitária, conforme ilustrado no Gráfico 6, torna-se relevante investigar como essas plataformas apoiam a promoção de programas específicos de policiamento comunitário. O Gráfico 7 nos direciona para a maneira como a PMGO utiliza o meio digital para engajar e informar a população sobre suas iniciativas.

Gráfico 7 - As redes sociais da PMGO são usadas para promover programas de policiamento comunitário? Como?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 7 revela que a maioria dos participantes percebe que as redes sociais da PMGO são utilizadas ativamente para promover programas de policiamento comunitário. As

estratégias identificadas incluem "postagens informativas e educativas", "vídeos e imagens ilustrativas" e "depoimentos e casos de sucesso". Estes métodos refletem uma abordagem de engajamento que Da Silva (2021) sugere ser essencial para o sucesso do policiamento comunitário, onde a transparência e o compartilhamento de informações são cruciais para construir confiança e parcerias efetivas entre a polícia e a comunidade.

O uso de "vídeos e imagens ilustrativas" alinha-se com as observações de Borges (2017), que argumenta que as mídias digitais e sociais transformaram significativamente a forma como as informações são comunicadas, permitindo uma maior interatividade e engajamento do público. Este tipo de conteúdo pode ajudar a humanizar a força policial, promovendo uma imagem mais acessível e relatable, conforme sugerido pelas práticas modernas de relações públicas.

Os "depoimentos e casos de sucesso" ressaltados podem ser vistos como uma manifestação dos princípios mencionados por Santos e Costa (2018), que destacam a inovação no policiamento comunitário durante a transição democrática do Brasil. Compartilhar histórias de sucesso reforça a eficácia das iniciativas de policiamento comunitário e pode incentivar a colaboração e o apoio da comunidade.

Curiosamente, uma parcela dos entrevistados acredita que "os programas não são divulgados nas redes sociais", o que pode indicar uma desconexão ou uma oportunidade perdida de engajamento por parte da PMGO, destacando a importância da consistência na comunicação para evitar a desinformação. Isso ressoa com a ênfase de Pedreira (2016) na responsabilidade compartilhada entre a polícia e a comunidade na manutenção da segurança pública.

A resposta "Não sei / Não tenho opinião" revela uma lacuna potencial no conhecimento ou na percepção da comunidade que pode ser abordada por meio de estratégias de comunicação e educação mais focadas, como as sugeridas por Júnior e Cruz (2022), onde a adaptação das forças policiais às necessidades contemporâneas da sociedade inclui uma presença digital forte e eficaz.

Os resultados indicam que, enquanto as redes sociais da PMGO desempenham um papel na promoção do policiamento comunitário, há espaço para melhorar a visibilidade e o impacto dessas atividades. A adoção de uma estratégia de comunicação mais robusta e integrada pode potencializar a eficácia desses programas e fortalecer a parceria entre a PMGO e a comunidade que ela serve.

O Gráfico 7 nos oferece uma visão de como as redes sociais da PMGO são utilizadas para divulgar iniciativas de policiamento comunitário. Expandindo esse foco, o Gráfico 8 examina a influência das redes sociais em um aspecto crítico da segurança pública: a maneira

como os cidadãos relatam crimes ou situações de perigo. Esta análise é fundamental para entender como as comunicações online podem fortalecer o policiamento reativo e preventivo.

Gráfico 8 - Como as redes sociais afetam a maneira como os cidadãos relatam crimes ou situações de perigo?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 8 aponta para uma visão diversificada sobre como as redes sociais afetam a maneira como os cidadãos relatam crimes ou situações de perigo. A maior parte dos participantes percebe que as redes sociais "facilitam o contato com a polícia e agilizam o atendimento", o que ressalta a eficácia dessas plataformas como uma ponte de comunicação rápida e eficiente entre a polícia e a comunidade. Esse entendimento está em consonância com as observações de Da Silva (2021), que enfatiza o policiamento comunitário como uma estratégia que visa estreitar as relações entre a polícia e a comunidade por meio de parcerias e diálogos construtivos.

Por outro lado, uma pequena porção da amostra acredita que as redes sociais "dificultam o contato com a polícia e atrasam o atendimento". Este ponto de vista pode indicar problemas na implementação ou na percepção dos programas de policiamento comunitário, sugerindo uma área de melhoria para a PMGO, tal como a necessidade de melhorar a comunicação e o engajamento com a comunidade, como discutido por Júnior e Cruz (2022).

A resposta "Não afetam o contato com a polícia nem o atendimento" pode refletir uma falta de consciência sobre os esforços de policiamento comunitário ou uma desconexão percebida entre as iniciativas online e o policiamento no terreno. Isso destaca a importância da visibilidade e clareza dos programas de policiamento comunitário, um ponto também mencionado por Santos e Costa (2018), que indicam a relevância da comunicação clara e da visibilidade das ações policiais para o sucesso do policiamento comunitário.

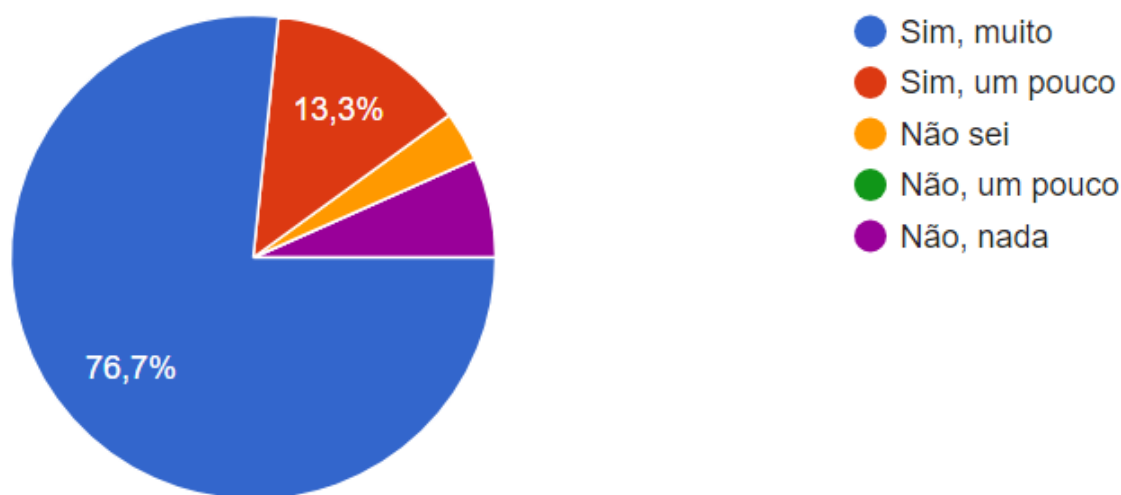
A percepção de que as redes sociais "Aumentam o medo e a insegurança dos cidadãos"

é uma resposta contraintuitiva que pode ser atribuída à maneira como as informações são apresentadas online. Isso pode ser um reflexo das preocupações levantadas por Borges (2017), que discute o impacto das mídias digitais nas práticas de relações públicas e a necessidade de comunicar-se de forma que não incite pânico ou medo na população.

Essas respostas sublinham a complexidade do papel das redes sociais no policiamento comunitário e na construção de uma relação de confiança com a comunidade. Para a PMGO, é essencial avaliar e ajustar continuamente suas estratégias de comunicação digital para assegurar que as redes sociais sejam usadas de forma a promover o engajamento positivo, a educação e a segurança da comunidade, fortalecendo assim a confiança e a colaboração mútua.

Ao considerarmos o impacto das redes sociais no relato de crimes, como apresentado no Gráfico 8, torna-se importante avaliar também o papel dessas plataformas na luta contra a desinformação. O Gráfico 9 aborda se as redes sociais ajudam a combater a disseminação de informações falsas ou boatos relacionados à segurança pública, uma questão essencial para a manutenção da ordem e a confiança nas forças policiais.

Gráfico 9 - As redes sociais ajudam a combater a disseminação de informações falsas ou boatos relacionados à segurança pública?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 9 reflete a percepção sobre o papel das redes sociais no combate à disseminação de informações falsas ou boatos relacionados à segurança pública. As opiniões variam desde "Sim, muito", passando por "Sim, um pouco", até "Não, nada", com alguns participantes indicando "Não sei" sobre a questão.

Os que responderam "Sim, muito" reconhecem as redes sociais como ferramentas

eficazes na luta contra as fake news, permitindo à PMGO desmentir rapidamente informações incorretas e fornecer esclarecimentos. Isso está alinhado com as práticas recomendadas por Da Silva (2021), que destaca a importância da comunicação clara e da transparência para estabelecer a credibilidade da polícia junto à comunidade.

A resposta "Sim, um pouco" sugere que, embora as redes sociais possam ser úteis na correção de desinformações, sua eficácia pode ser limitada sem uma estratégia de comunicação abrangente e um esforço consciente para educar o público sobre a verificação de fatos, um ponto ressaltado por Júnior e Cruz (2022).

Aqueles que expressaram incerteza com "Não sei" podem indicar uma falta de consciência ou exposição às iniciativas da PMGO para combater boatos, destacando a necessidade de uma maior visibilidade das ações da polícia nas redes sociais, conforme observado por Santos e Costa (2018).

As respostas "Não, um pouco" e "Não, nada" refletem uma visão cética sobre o papel das redes sociais neste contexto, possivelmente devido a experiências de desinformação persistente ou à percepção de que as iniciativas online são insuficientes para combater eficazmente os boatos. Isso pode ser um eco das preocupações de Borges (2017) sobre o potencial de as mídias digitais exacerbarem o problema da desinformação se não forem bem gerenciadas.

Os resultados sugerem que a PMGO pode fortalecer seu papel nas redes sociais como uma fonte confiável de informação ao investir em campanhas de esclarecimento e educação sobre fake news, bem como estabelecer protocolos rápidos de resposta para desmentir boatos. Este esforço pode não apenas combater a desinformação, mas também reforçar a confiança na instituição policial como um todo.

Após avaliar o papel das redes sociais como barreira contra a desinformação no Gráfico 9, é natural agora explorar como essas mesmas ferramentas podem estimular uma participação mais ativa e direta da comunidade. O Gráfico 10 abre a discussão sobre como a interação online pode incentivar os cidadãos a se envolverem mais nas questões de segurança local, promovendo uma parceria mais próxima e efetiva com a polícia no contexto do policiamento comunitário.

Gráfico 10 - Como as redes sociais podem ser usadas para incentivar a participação da comunidade em iniciativas de segurança?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O Gráfico 10 destaca como as redes sociais podem ser utilizadas para incentivar a participação da comunidade em iniciativas de segurança pública. As estratégias identificadas pelos participantes incluem "campanhas de conscientização e sensibilização", "convites e chamadas para ação", "sorteios e recompensas para os participantes" e "feedbacks e reconhecimentos públicos".

As "campanhas de conscientização e sensibilização" são vistas como uma forma eficaz de engajar a comunidade, educando os cidadãos sobre questões de segurança e incentivando uma participação mais ativa. Esta abordagem é corroborada por Da Silva (2021), que defende a educação comunitária como um pilar fundamental do policiamento comunitário, enfatizando a necessidade de manter a comunidade informada e consciente.

Os "convites e chamadas para ação" refletem uma estratégia proativa para envolver a comunidade nas atividades de segurança, conforme sugerido por Júnior e Cruz (2022). Esta interação direta pode aumentar a sensação de responsabilidade compartilhada entre a polícia e a comunidade e reforçar o conceito de coprodução da segurança pública.

A ideia de "sorteios e recompensas para os participantes" introduz um elemento de gamificação, que pode aumentar o interesse e a motivação para a participação comunitária. Embora não seja uma prática comum no policiamento tradicional, pode ser uma inovação interessante para testar em estratégias de engajamento, como Santos e Costa (2018) destacam a importância de inovações no campo da segurança pública.

Por fim, "feedbacks e reconhecimentos públicos" são importantes para valorizar e motivar a comunidade. Esta forma de reconhecimento pode fortalecer os laços comunitários e

aumentar a visibilidade das contribuições individuais, algo que Borges (2017) considera essencial para a manutenção da moral e do envolvimento comunitário.

Os resultados indicam que há várias formas pelas quais as redes sociais podem ser efetivamente utilizadas para promover a participação comunitária em iniciativas de segurança. Para a PMGO, implementar uma combinação dessas estratégias pode aumentar o envolvimento e a colaboração da comunidade, o que é essencial para o sucesso do policiamento comunitário e para a construção de um ambiente seguro.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo analisou a eficácia do uso das redes sociais pela Polícia Militar de Goiás como ferramenta no policiamento comunitário, baseando-se em uma pesquisa de campo detalhada que incluiu questionários distribuídos à população através do WhatsApp. A análise focou em 10 questões de maior relevância para o objetivo da pesquisa, envolvendo a participação de 31 pessoas aleatórias.

Os resultados indicaram uma percepção positiva da comunidade sobre a atuação da Polícia Militar nas redes sociais, evidenciando seu papel significativo na melhoria da comunicação e interação com o público. Foi observado que as redes sociais servem como um canal eficaz para disseminar informações, aumentar a conscientização sobre segurança e promover uma maior aproximação entre a polícia e a comunidade.

Além disso, as análises dos gráficos e dados coletados apontam para a importância de uma estratégia bem planejada no uso das redes sociais, destacando a necessidade de conteúdo relevante, frequente e que ressoe com a comunidade. Este estudo ressalta a relevância das redes sociais no fortalecimento do policiamento comunitário, oferecendo uma via para uma comunicação mais dinâmica e interativa.

Com base nos resultados, recomenda-se que futuras pesquisas explorem outras formas de interação digital no contexto do policiamento comunitário, além de avaliar o impacto de longo prazo dessas estratégias na percepção da comunidade. É essencial continuar aprimorando a presença digital da polícia, buscando formas de integrar as redes sociais com outras iniciativas de policiamento comunitário.

Em conclusão, este estudo demonstra que as redes sociais são uma ferramenta valiosa no policiamento comunitário, contribuindo para a construção de uma relação mais próxima e confiável entre a polícia e a comunidade. Através desses esforços, é possível promover uma

maior segurança e bem-estar social, alinhados com os objetivos do policiamento comunitário.

REFERÊNCIAS

ALMÉRI, Tatiana Martins et al. **A influência das redes sociais nas organizações**. Revista de Administração da UNIFATEA, v. 7, n. 7, p. 132-146, 2014. Disponível em: <<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/1146/808>>. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

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, 2015. Disponível em: <<https://rop.emnuvens.com.br/rop/article/view/131>>. Acesso em 01 de outubro de 2023.

BORGES, Maicon dos Santos. **O uso das mídias digitais pela Polícia Militar na aproximação com a comunidade: um estudo de caso no destacamento de Balneário Arroio do Silva**. 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181223>>. Acesso em 28 de setembro de 2023.

CAYE, Inácio. **Filosofia de polícia comunitária como instrumento de aproximação e integração das comunidades com as polícias militares do Brasil**. 2021. Disponível em: <[Filosofia de polícia comunitária como instrumento de aproximação e integração das comunidades com as polícias militares do Brasil \(ufrgs.br\)](#)>. Acesso em 21 de setembro de 2023.

CUNHA, Danilo; ARAÚJO, Edna Rodrigues. **Surgimento Da Polícia Militar No Estado De Goiás, Motivo e Função**. 2018. Disponível em: <[CUNHA, Danillo Cardoso Ferreira da.pdf \(ssp.go.gov.br\)](#)>. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

DA COSTA, Alexandre Rodrigues. **Da Prevenção À Investigação: como a filosofia de polícia comunitária pode ser aplicada na polícia civil de goiás**. QUALIA: a ciência em movimento, v. 6, n. 1, p. 1-24, 2020. Disponível em:

<<https://revistas2.unifan.edu.br/index.php/RevistaICSA/article/view/530/417>>. Acesso em 11 de setembro de 2022.

DA SILVA, Sebastião Carlos Rodrigues. **POLÍCIA COMUNITÁRIA: UM PROJETO DE POLÍTICA RACIONALISTA! (?)**. Homens do Mato-Revista Científica de Pesquisa em Segurança Pública, v. 21, n. 1, p. 13, 2021. Disponível em: <[POLÍCIA COMUNITÁRIA: UM PROJETO DE POLÍTICA RACIONALISTA! \(?\) | Rodrigues da Silva | Homens do Mato - Revista Científica de Pesquisa em Segurança Pública \(pm.mt.gov.br\)](#)>. Acesso em 20 de setembro de 2023.

DE MORAIS SALES, Lilia Maia; FERREIRA, Plauto Roberto Lima; NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública, mediação de conflitos e polícia comunitária: uma interface**. Novos estudos jurídicos, v. 14, n. 3, p. 62-83, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/1932>>. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

DUTRA, Júlio Cesar; COSTA, Leon Denis da. **NARRATIVAS DA HISTÓRIA DA ROTAM**. 2018. Disponível em:< [DUTRA, Júlio Cesar.pdf \(ssp.go.gov.br\)](#)>. Acesso em 11 de setembro de 2023.

GARCIA, Andreia; EIRÓ-GOMES, Mafalda. **O papel da comunicação: a utilização das redes sociais nos cuidados de saúde primários**. Comunicação e sociedade, n. Special Issue, p. 197-217, 2020. Disponível em:< <https://journals.openedition.org/cs/3555>>. Acesso em 01 de outubro de 2023.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **Polícia que conversa: reciprocidade, publicidade e accountability na implantação da filosofia de polícia comunitária**. Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia, n. 36, p. 40-47, 2008. Disponível em:< <https://www.redalyc.org/pdf/4955/495550192005.pdf>>. Acesso em 28 de setembro de 2023.

JÚNIOR, José João dos Santos; NASCIMENTO, Rafaella Leandra Souza do. **A utilização das redes sociais na administração pública: um estudo na prefeitura da Vitória de Santo Antão**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso. Brasil. Disponível em:< <https://repository.ufrpe.br/handle/123456789/3712>>. Acesso em 01 de outubro de 2023.

JÚNIOR, Nelson Villa; CRUZ, Raffael Piontkiewicz. **Polícia Comunitária: o aprimoramento da segurança pública por meio das redes sociais da Polícia Militar do Estado do Paraná.** Brazilian Journal of Development, v. 8, n. 4, p. 24831-24847, 2022. Disponível em:< <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/46204>>. Acesso em 29 de setembro de 2023.

MATIAS, Luís António Semedo. **Redes sociais e a polícia: desafios a uma relação simbiótica.** 2020. Tese de Doutorado. Disponível em:< <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/32967>>. Acesso em 29 de setembro de 2023.

MARTINS, Thiago Monteiro; SOARES, Marcelo Falcão. **A ESTRUTURAÇÃO DA FILOSOFIA DE POLÍCIA COMUNITÁRIA E DIREITOS HUMANOS NA PMTO.** Aturá - Revista Pan-Amazônica de Comunicação, v. 2, n. 3, p. 244-265, 2018. Disponível em:< [Periódicos - UFT | Aturá - Revista Pan-Amazônica de Comunicação](#)>. Acesso em 23 de setembro de 2023.

MESQUITA NETO, Paulo. **Ensaio sobre segurança cidadã.** São Paulo: Quartier Latin, 2011.

NOGUEIRA, Éber Lopes et al. **Gestão da inovação social com base na Teoria U em face da polícia comunitária.** Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review), v. 14, n. 4, p. 6215-6230, 2023. Disponível em:< [View of Gestão da inovação social com base na Teoria U em face da polícia comunitária \(revistagesec.org.br\)](#)>. Acesso em 11 de setembro de 2023.

NUNES, Cristina Isabel dos Santos Monteiro. **As redes sociais na imagem da marca PSP (Polícia de Segurança Pública).** 2019. Tese de Doutorado. Universidade de Lisboa (Portugal). Disponível em:< [Repositório da Universidade de Lisboa: As redes sociais na imagem da marca PSP \(Polícia de Segurança Pública\) \(utl.pt\)](#)>. Acesso em 01 de outubro de 2023.

PEDREIRA, Paulo Tarso Mascarenhas. **Polícia comunitária: a segurança que queremos? Um estudo de caso da Base Comunitária de Segurança da Rua Nova em Feira de Santana–Bahia.** 2016. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais), Universidade

Federal do Recôncavo da Bahia-UFRB: Cachoeira. Disponível em:< [Dissertação Paulo Tarso Pedreira.pdf \(ufrb.edu.br\)](#)>. Acesso em: 23 de setembro de 2023.

PENA, William Júnio; BARBOSA, Leocimar Rodrigues. **A aplicação da polícia comunitária**. 2019. Disponível em:< [Repositório Institucional AEE: A aplicação da polícia comunitária](#)>. Acesso em 23 de setembro de 2023.

SALES, Lilia Maia de Moraes; FERREIRA, Plauto Roberto Lima; NUNES, Andrine Oliveira. **Segurança pública, mediação de conflitos e polícia comunitária: uma interface**. *Novos estudos jurídicos*, v. 14, n. 3, p. 62-83, 2009. Disponível em:< [SEGURANÇA PÚBLICA, MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E POLÍCIA COMUNITÁRIA: UMA INTERFACE | Novos Estudos Jurídicos \(univali.br\)](#)>. Acesso em 23 de setembro de 2023.

SAMPAIO, André Rocha. **FILHOS (DA REVOLUÇÃO) DO GOLPE OU BURGUESES SEM RELIGIÃO?** Editora Universitária da PUCRS – EDIPUCRS, Anais do IV Congresso Internacional de Ciências Criminais, Criminologia, 2013. Disponível em: < [Congresso Internacional de Ciências Criminais \(puers.br\)](#)>. Acesso em 20 de setembro de 2023.

SANTOS, Pedro Alves dos; COSTA, Leon Denis da. **POLÍCIA COMUNITÁRIA: A INTEGRAÇÃO ENTRE POLÍCIA E CIDADÃO COMO TENTATIVA EFICAZ NA DIMINUIÇÃO DA CRIMINALIDADE**. Disponível em:< [SANTOS, Pedro Alves dos.pdf \(ssp.go.gov.br\)](#)>. Acesso em 21 de setembro de 2023.

VANTROBA, Rodrigo et al. **A Polícia Comunitária Como Ferramenta De Aproximação À Comunidade: Da Teoria À Prática**. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 9, n. 5, p. 3438-3453, 2023. Disponível em: <[Vista do A POLÍCIA COMUNITÁRIA COMO FERRAMENTA DE APROXIMAÇÃO À COMUNIDADE: DA TEORIA À PRÁTICA \(periodicorease.pro.br\)](#)>. Acesso em 11 de setembro de 2023.

VINHADELLI, Ricardo Martins. **A Polícia Comunitária é uma Estratégia Presente no Trabalho do Policial Militar do 1º Batalhão de Polícia Militar do Estado de Goiás**. Goiânia, 2015.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

Questionário para pesquisa sobre a percepção da comunidade acerca da eficácia do uso das redes sociais pela polícia militar de Goiás como instrumento de apoio ao Policiamento Comunitário. Essa pesquisa pretende decifrar como a frequência de interação da comunidade com as plataformas digitais e o conteúdo compartilhado pela PMGO influenciam a percepção pública sobre as práticas de policiamento comunitário, contribuem para a formação de uma imagem institucional positiva, e auxiliam na construção da confiança na polícia.

1) Selecione a opção que melhor indica a frequência com que você acompanha as redes sociais da PMGO?

- Todos os dias
- Uma vez por semana
- Uma vez por mês
- Raramente
- Nunca

2) Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa nenhum impacto e 5 significa muito impacto, avalie o quanto as postagens e informações compartilhadas pela PMGO nas redes sociais influenciam o seu entendimento sobre policiamento comunitário.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3) Você acredita que as redes sociais da PMGO ajudam a construir uma imagem positiva da instituição perante a comunidade?

- Sim, muito
- Sim, um pouco
- Não sei
- Não, um pouco
- Não, nada

4) Você acredita que as redes sociais são eficazes para envolver a comunidade na prevenção de crimes e na solução de problemas locais?

- Sim, muito
- Sim, um pouco
- Não sei
- Não, um pouco
- Não, nada

5) As redes sociais têm um impacto na prevenção de crimes em sua percepção? De que maneira?

- Sim, positivo, porque aumentam a vigilância e a denúncia dos crimes
- Sim, negativo, porque facilitam a organização e a divulgação dos crimes
- Não, neutro, porque não influenciam no comportamento dos criminosos nem dos cidadãos
- Depende, variável, porque depende do tipo e da gravidade do crime

6) Em sua opinião, qual é o papel das redes sociais da PMGO na construção da confiança da comunidade na polícia?

- Divulgar as ações e os resultados da PMGO
- Estabelecer um canal de comunicação direto com a comunidade
- Receber denúncias e solicitações da comunidade
- Educar e orientar a comunidade sobre questões de segurança

7) As redes sociais da PMGO são usadas para promover programas de policiamento comunitário? Como?

- Sim, por meio de postagens informativas e educativas
- Sim, por meio de vídeos e imagens ilustrativas
- Sim, por meio de depoimentos e casos de sucesso
- Não, os programas não são divulgados nas redes sociais
- Não sei / Não tenho opinião

8) Como as redes sociais afetam a maneira como os cidadãos relatam crimes ou situações de perigo?

- Facilitam o contato com a polícia e agilizam o atendimento
- Dificultam o contato com a polícia e atrasam o atendimento
- Não afetam o contato com a polícia nem o atendimento

Aumentam o medo e a insegurança dos cidadãos

9) As redes sociais ajudam a combater a disseminação de informações falsas ou boatos relacionados à segurança pública?

Sim, muito

Sim, um pouco

Não sei

Não, um pouco

Não, nada

10) Como as redes sociais podem ser usadas para incentivar a participação da comunidade em iniciativas de segurança?

Por meio de campanhas de conscientização e sensibilização

Por meio de convites e chamadas para ação

Por meio de sorteios e recompensas para os participantes

Por meio de feedbacks e reconhecimentos públicos