



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



**LORENA DE SOUSA MACIEL**

**O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM  
INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR**

**GOIÂNIA-GO  
2024**

LORENA DE SOUSA MACIEL

**O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM  
INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR**

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 da Prof.<sup>a</sup> Carine Barsanulfo de Souza.

GOIÂNIA-GO  
2024

# O PAPEL DAS REDES SOCIAIS NA CONSTRUÇÃO DA IMAGEM INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR

## THE ROLE OF SOCIAL NETWORKS IN BUILDING THE INSTITUTIONAL IMAGE OF THE MILITARY POLICE

Lorena de Sousa Maciel <sup>1</sup>  
Carine Barsanulfo de Souza <sup>2</sup>

### Resumo

Eventos históricos marcados por um regime ditatorial e casos de abusos policiais deram origem a imagem institucional de uma polícia autoritária e afastada das comunidades. Essa polarização é prejudicial, visto que interfere na confiança da sociedade frente à atuação policial. Diariamente, faz-se necessário estabelecer essa relação mútua de confiança, pois é exatamente a partir desta troca que ocorre a cooperação através de denúncias, ocasionando a prevenção e resolução de crimes. As redes sociais, portanto, permitem a comunicação direta e divulgação de informações seguras, tornando o cidadão parte essencial para uma segurança pública efetiva. Além disso, contribuem com a rápida disseminação de alertas e orientações. Este estudo buscou identificar qual a importância das redes sociais na construção de uma imagem institucional positiva da Polícia Militar frente à população. Utilizou-se na metodologia uma abordagem quantitativa através de formulário estruturado. Sob essa perspectiva revela-se a opinião pública acerca das redes sociais como instrumento de aproximação entre polícia e sociedade.

**Palavras-chave:** Imagem institucional; Polícia; Sociedade; Redes sociais; Relação mútua.

### Abstract

Historical events marked by a dictatorial regime and cases of police abuse gave rise to the institutional image of an authoritarian police force distant from communities. This polarization is harmful, as it interferes with society's trust in police action. On a daily basis, it is necessary to establish this mutual relationship of trust, as it is precisely from this exchange that cooperation occurs through reporting, leading to the prevention and resolution of crimes. Social networks, therefore, allow direct communication and dissemination of secure information, making citizens an essential part of effective public security. Furthermore, they contribute to the rapid dissemination of alerts and guidance. This study sought to identify the importance of social networks in building a positive institutional image of the Military Police among the population. A quantitative approach was used in the methodology using a structured form. From this perspective, public opinion regarding social networks as an instrument of rapprochement between police and society is revealed.

**Keywords:** Institutional image; Police; Society; Social media; Mutual relationship.

---

<sup>1</sup> Aluno do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, e-mail: [lorena.sousa.maciel@gmail.com](mailto:lorena.sousa.maciel@gmail.com). Telefone: (61)99666-6059.

<sup>2</sup> Orientador. Professora da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduada em Direito e Especialista em Políticas e Gestão de Segurança Pública. E-mail: [cbarsanulfo@gmail.com](mailto:cbarsanulfo@gmail.com). Telefone: (62)98257-3040.

## INTRODUÇÃO

A imagem institucional da Polícia Militar tem evoluído ao longo da história, refletindo mudanças na sociedade. A interpretação da comunidade em relação ao trabalho policial militar, muitas vezes, reflete as circunstâncias específicas de cada período, incluindo desafios sociais, políticos e econômicos. A Polícia Militar desempenhou diversos papéis, desde a manutenção da ordem até a participação em conflitos e ações humanitárias. Eventos históricos, como regimes autoritários ou casos de abusos policiais, podem deixar marcas duradouras na percepção pública. É importante destacar que essas situações contribuem para uma visão negativa em alguns casos.

A Polícia Militar, em diversos contextos, enfrenta desafios relacionados a direitos civis. Com o tempo, esforços para fortalecer relações com a comunidade têm sido empreendidos para construir uma imagem mais positiva e adaptada às expectativas sociais, tais como: participação em ações humanitárias e adoção de práticas mais transparentes. Nesse contexto, as redes sociais desempenham papel fundamental ao permitir a comunicação direta com a população, divulgação de informações seguras e recebimento de denúncias. Além disso, auxiliam na construção de uma imagem institucional positiva e na rápida disseminação de alertas e orientações.

A polarização entre a polícia e a população é prejudicial pois interfere na confiança mútua, essencial para a eficácia policial e a segurança pública. Quando ocorrem essas divisões acentuadas, a cooperação entre polícia e comunidade fica comprometida, dificultando a prevenção e resolução de crimes. A desconfiança da população com relação ao trabalho policial também poderá levar a tensões e conflitos, tornando ainda mais complicado para a polícia manter a ordem de maneira justa e eficaz.

Dessa forma, torna-se imprescindível estudar meios que promovam uma relação positiva entre a polícia e o cidadão, pois quando a comunidade se sente segura nessa interação, consequentemente está mais propensa a relatar crimes, colaborar em investigações e participar de iniciativas comunitárias. Sendo assim, a disponibilidade de dados através das redes sociais promove soluções conjuntas através do diálogo, envolvendo os cidadãos de maneira mais ativa na promoção da segurança.

Historicamente, a imagem da polícia militar foi construída de forma negativa. Em grande parte, a instituição policial está associada a hostilidades, o que causa um distanciamento desta frente à sociedade. Essa polarização juntamente com uma comunicação deficiente reforça uma postura adversa por parte do cidadão.

Um exemplar consolidado no sentido da divulgação de dados é o instagram da Polícia Militar do Estado de Goiás. A página conta com pouco mais de 300 mil expectadores que acompanham o trabalho policial militar. Isso demonstra a preocupação da instituição em estabelecer laços com a comunidade ao divulgar a efetividade do serviço na perspectiva das diversas frentes de serviço.

A grande quantidade de pessoas que buscam pelo perfil reflete o excelente trabalho desenvolvido pela comunicação social, preocupando-se com a imagem institucional da Polícia Militar do Estado de Goiás. Isso proporciona a mudança de uma visão hostil outrora trazida como representação da imagem da Polícia Militar.

Portanto, compreender a interação entre polícia e sociedade torna-se extremamente relevante para a construção de comunidades seguras. Quando o cidadão adquire uma visão mais favorável perante o policiamento ostensivo, resulta em uma maior colaboração com o trabalho policial. Dessa forma, estratégias de comunicação que influenciam o perfil institucional são necessárias para viabilizar uma percepção equilibrada sobre a instituição polícia militar.

A fim de colaborar com a construção de uma sociedade mais segura, o objetivo geral da pesquisa consiste em avaliar o impacto das redes sociais para a imagem institucional da Polícia Militar perante a população. Nesse sentido, buscar entender de que forma a divulgação de dados através da mídia pode colaborar com a mudança de percepção da população a respeito da Polícia Militar:

A pesquisa buscará identificar quais os contextos históricos e contemporâneos que contribuem para uma percepção negativa da sociedade frente a Polícia Militar; verificar estratégias para o fortalecimento da relação entre polícia e comunidade, tendo como ferramenta principal a utilização de plataformas que servem de canal facilitador desta cooperação; analisar a importância da transparência entre polícia e cidadão, proporcionando confiança mútua, essencial para a eficácia da segurança pública.

A organização do trabalho sucedeu-se da seguinte forma: Inicialmente, tem-se a revisão da teórica da literatura. Desta forma, está dividida em subtítulos, fazendo referência ao percurso histórico da Polícia Militar, na perspectiva das conquistas obtidos ao longo dos anos. O outro subtítulo é destinado a abordar a relação entre a imagem institucional da polícia ao percurso histórico da Polícia Militar, na perspectiva das conquistas obtidas ao longo dos anos. O outro subtítulo é destinado a abordar a relação entre a imagem institucional da polícia frente à sociedade e de que forma as redes sociais contribuem para a construção e fortalecimento de uma interação entre polícia e cidadão.

Metodologia – refere-se à metodologia do tipo de pesquisa, apresentando seu desenvolvimento e quais as ferramentas utilizadas. A partir disso descreve-se também de que forma se desenvolveu a pesquisa, qual o público participante e o modo como ocorrerá a análise dos dados obtidos.

Resultados e Discussão – encontram-se representados os dados obtidos com base nos instrumentos de coleta. Versa sobre os resultados das análises e descrições dos questionários aplicados, baseando-se na síntese das ideias mencionadas na opinião dos participantes.

Por fim, constatam-se as considerações finais, delineamentos de futuras abordagens suscetíveis a estudos por outros pesquisadores, docentes ou até mesmo instituições de ensino, na concepção do desenvolvimento de novas pesquisas a partir deste trabalho, com intuito de difundir cada vez mais a colaboração mútua entre polícia e sociedade.

## **REVISÃO TEÓRICA**

Historicamente, construiu-se a imagem de uma polícia autoritária e estigmatizante. Isso ocorre porque a força física era utilizada basicamente como único instrumento de intervenção, sendo aplicada muitas vezes de forma arbitrária e desproporcional. Dessa maneira, a atuação da polícia colocava em risco diretamente os direitos fundamentais, ocasionando sentimento de indignação e represália por parte da sociedade. No Brasil, a polícia foi criada no século XVIII, para atender a um modelo de sociedade extremamente autocrático, autoritário e dirigido por uma pequena classe dominante (BENGOCHEA, 2004, p. 121).

Cabe ressaltar que a imagem institucional da polícia está diretamente associada ao contexto político vivenciado. Ou seja, as corporações policiais imersas em um contexto autocrático revelam uma atuação autoritária e distante da comunidade. Trata-se de uma polícia que, em sua essência, serve apenas de barreira física, exercendo sua função de maneira inconsequente.

Ao se considerar essa imagem dominadora da corporação associada à censura de informações, o resultado é uma sociedade desinformada. A população, portanto, desconhece os fatos, gerando uma sensação de suspeita e ceticismo sobre a atividade policial. A seletividade na divulgação de dados resulta em uma perda significativa da confiança na instituição.

A configuração da polícia no período compreendido entre 1964 até meados dos anos 1980 caracterizou-se por intensa repressão política, incluindo forte oposição a movimentos sociais, sindicatos e grupos considerados subversivos. A polícia foi desenvolvida para proteger essa pequena classe dominante, da grande classe de excluídos, sendo que foi nessa perspectiva

seu desenvolvimento histórico (BENGOCHEA, 2004, p. 121).

Em meados dos anos 90, em um período que marca o enfraquecimento do regime ditatorial e o avanço da democracia, conseqüentemente ocorre um fortalecimento da cidadania, isto é, a sociedade começa a reagir frente às atrocidades e violabilidades sofridas com relação a seus direitos. Dessa forma, origina-se um novo modelo de polícia.

A partir da década de 1980 inicia-se, no Brasil, o período de democratização pós-ditadura. O marco deste processo se deu com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a qual trouxe ainda mais força às instituições democráticas. Com isso, ocorre o fim de uma era militar e o início de uma nova situação política no Brasil, culminando em um país democrático de direitos.

Nesse contexto, houve também algumas mudanças na imagem institucional da polícia. Diante das políticas implementadas, tornou-se possível uma maior transparência do trabalho policial e a observância e respeito aos direitos civis. Além disso, esta nova fase traz consigo abordagens referentes à polícia comunitária, isto é, a preocupação começa a estar voltada para uma construção da relação entre polícia e comunidade. A relação com a comunidade precisa ser trabalhada em todas as variáveis, trabalhar a mobilização comunitária, outros processos de intervenções nas áreas sociais que venham interferir na melhoria da vida em coletividade (BENGOCHEA, 2004, p. 129).

É importante salientar que a polícia comunitária busca uma presença policial proativa, ou seja, os policiais são instruídos para atuar na antecipação e prevenção de crimes. Isso inclui a atividade de patrulhamento, como também a interação com a sociedade, possibilitando o estudo e identificação de locais acometidos pela criminalidade. A preocupação agora volta-se para uma presença policial que promova respeito aos direitos fundamentais, evitando práticas injustas e discriminatórias, diferentemente da imagem institucional construída durante o regime militar, de uma polícia predominante reativa.

O trabalho do policiamento é uma estratégia necessária e importante para a manutenção da ordem social, da proteção coletiva, do cumprimento constitucional, mas, isoladamente, tem efeito limitador e beira a situações de conflitos diversos. O policiamento comunitário é considerado um tipo de policiamento capaz de contribuir para a melhoria da segurança pública, principalmente quando promover a integração de esforços da polícia e da comunidade no desenvolvimento de programas de prevenção do crime e gestão local da segurança pública. (SANTOS, 2021, p. 467).

Após o regime militar no Brasil, a mídia também experimentou transformações significativas. Durante o período autoritário, a censura tornou-se uma prática comum, trazendo limitações à liberdade de imprensa e restringindo a divulgação de informações. A redemocratização traz consigo uma mídia mais livre, com uma liberdade maior para a exposição

de questões sociais, incluindo o trabalho policial. Além disso, novos veículos de comunicação surgem. A era das redes sociais teve início no final dos anos 1990, com diversas plataformas. Em 2010, surge o Instagram, aplicativo de celular influente e amplamente utilizado.

Com o advento destes canais de comunicação, que proporcionam um contato rápido com o indivíduo, através de seu smartphone, as forças policiais conseguem estabelecer comunicação direta com o público, de forma a compartilhar informações, esclarecer dúvidas e promover maior transparência. Esta é uma área essencial para acoplar aos intentos dos agentes de segurança pública no âmbito da relação com a comunidade (SANTOS, 2021, p. 469).

O canal comunicador das redes sociais exerce um papel crucial para a implementação da polícia comunitária. Esse instrumento oferece o compartilhamento de informações de forma instantânea, emissões de alertas de segurança em tempo real e atualizações que aproximam a polícia da sociedade.

Nota-se que atualmente se tem uma sociedade vivendo sob forte influência da tecnologia. Nesse sentido, a utilização das mídias sociais torna-se um aliado na propagação de dados e informações da segurança pública. E na medida em que o cidadão consegue reconhecer os diversos projetos desenvolvidos pela Polícia Militar, passará a confiar ainda mais na instituição. As redes sociais oferecem um importante suporte para qualquer instituição e o uso massivo dessas tecnologias mudou o sentido de se obter notícia.

A polícia pode usar os dados para facilitar o ajuste das políticas às necessidades e demandas da(o)s cidadã(o)s, o que pode resultar em maior capacidade de resposta. Nessa direção, o foco para o emprego das mídias sociais seria a comunidade, e não os indivíduos que praticam crimes. Essa utilização das mídias sociais possibilitaria à Polícia Militar atuar menos apoiada e dependente do sistema de emergência, em que a polícia é acionada durante a ocorrência do delito ou depois de o mesmo ter sido consumado. Acredita-se que seja uma forma de prevenção mais eficiente. (ASSUMPCÃO LIMA, et al., 2022, p. 9).

A interação promovida através das redes sociais contribui para a humanização da imagem institucional da Polícia Militar, aproximando-a dos cidadãos, isto é, a figura de uma polícia outrora idealizada como punitiva e autoritária vai dando lugar a uma abordagem colaborativa, fortalecendo seus laços com a comunidade, de modo a estabelecer uma relação de confiança mútua. Enquanto a polícia realiza atividades preventivas de conscientização e educação, a sociedade como parte pode contribuir fornecendo informações úteis para a resolução de casos ou busca de novas estratégias.

Nesse contexto, a visibilidade que a instituição ganha através dos canais de comunicação também pode ser utilizado como ferramenta para prevenção de delitos, visto que demonstrar força e apoio da população pode dissuadir comportamentos criminosos. Ter uma

sociedade que atua conjuntamente com a polícia, confiando no trabalho desenvolvido, fortalece ainda mais a imagem institucional e promove segurança preventiva eficaz. Portanto, é preciso dar ênfase no estabelecimento de bases de polícia comunitária, e a formação de parcerias entre a Polícia Militar e a comunidade para a melhoria da segurança pública em áreas de maior incidência de crimes (NETO, 2004, p. 108).

Diante dos esforços que buscam estratégias para prevenção de crimes, a associação entre polícia e comunidade possibilita elencar alguns fatores colaborativos que surgem a partir desta integração. O policiamento comunitário é capaz de unir os esforços da polícia e da sociedade na tentativa de eliminação das causas da violência, pois permite a análise e definição de prioridades de atuação, corroborando para uma melhor administração e resolução de conflitos em sua origem.

Os coronéis apontam a redução da criminalidade e também o aumento da confiança da comunidade na polícia como as principais evidências da eficácia do policiamento comunitário, e acreditam que a efetiva implantação do policiamento comunitário contribui para a prevenção do crime e o aumento da sensação de segurança da população. (NETO, 2004, p. 107).

Sob essa perspectiva, convém ressaltar que a mídia é a ponte que fortalece a relação de confiança entre as forças de segurança e a sociedade. No âmbito da Polícia Militar, a utilização das redes tem uma importância ainda maior, pois a atividade fim que consiste no policiamento ostensivo e manutenção da ordem pública possui em sua essência um caráter preventivo, ou seja, atuando antes do cometimento de crimes. Dessa maneira, as redes sociais promovem engajamento com os mais variados setores sociais e esta comunicação efetiva resulta em atividades coordenadas no combate à criminalidade.

Outro fator é o engajamento efetivo da polícia e da comunidade no policiamento comunitário, na discussão e desenvolvimento de práticas de policiamento comunitário e programas de prevenção do crime e da violência. Neste sentido, foi também ressaltada a importância da sensibilização da mídia e de lideranças da polícia e da comunidade, e de campanhas para difusão de informação (...). (NETO, 2004, p. 109).

Portanto, após a análise de acontecimentos históricos, é possível perceber que a imagem institucional da Polícia Militar passa por mudanças de acordo com as situações vivenciadas a época. Atualmente, conseguiu-se mudar algumas percepções construídas em tempos remotos, mas ainda assim faz-se necessário a manutenção da relação de confiança entre a polícia e a sociedade. Por isso, entende-se que a rede social é uma importante ferramenta para consolidação dessa importante interação.

## **METODOLOGIA**

O estudo se dará por meio de uma abordagem quantitativa, a qual garante maior aprofundamento das informações. A pesquisa quantitativa é de extrema importância, pois conseguirá abranger indivíduos de diferentes contextos sociais, resultando em experiências, pontos de vista e opiniões diversas. A utilização de formulário busca compreender as várias perspectivas dos participantes.

Este método de pesquisa proporciona o contato direto e prolongado do pesquisador com a situação que está sendo estudada. Deste modo, a pesquisa quantitativa é discricional, à medida que se analisa o comportamento dos agentes durante o processo, se tem resultados não somente reduzidos a variáveis, mas da situação como um todo.

A pesquisa será realizada na cidade de Goiânia - GO e a unidade escolhida para coleta de dados é a Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás, por ser um local frequentado por um público diverso. O ambiente recebe desde alunos soldados que estão iniciando sua carreira na Polícia Militar, como também, policiais graduados que, após anos de trabalho, retornam à instituição afim de aprimorar seus conhecimentos. Além de oficiais e praças especiais que também ocupam seus lugares neste espaço. Dessa forma, torna-se possível constatar uma diversidade de ideias.

Nesse sentido, a ferramenta utilizada será um questionário, objetivando alcançar um campo mais abrangente na coleta de dados. Com isso, após verificação das respostas, serão confeccionados gráficos e tabelas para melhor visualização do resultado obtido. Logo, o método de pesquisa escolhido facilita a análise estatística, permitindo identificar padrões e tendências.

Seguindo este objetivo, o trabalho é realizado a partir de uma observação direta extensiva. No questionário aplicado constam perguntas de múltipla escolha, as quais abrangem várias diretrizes de um mesmo assunto, a fim de se obter uma melhor compreensão dos dados coletados e analisar diferentes diretrizes sobre o tema.

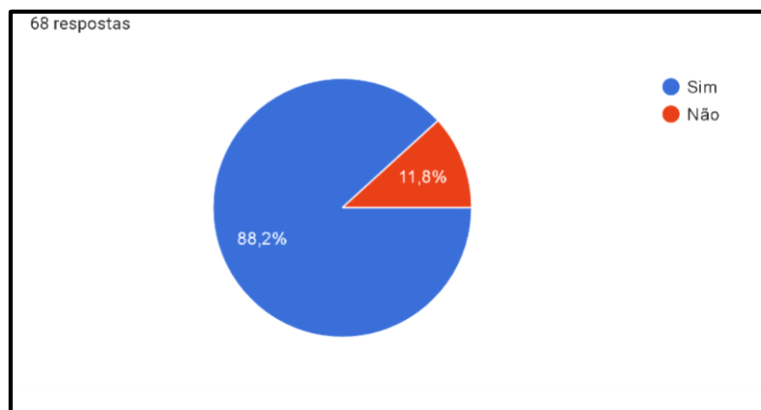
## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Escolheu-se categorizar estratégias de divulgação consideradas relevantes para o trabalho da Polícia Militar, visando compreender a relevância dos recursos que são utilizados e o suporte das redes sociais nesse contexto, procurando identificar qual o impacto para a população das informações propagadas na mídia. A proposição do formulário acerca da utilização das mídias sociais foi concebida com intuito de perceber qual é o posicionamento da sociedade e quais as consequências para a relação entre polícia e comunidade.

De acordo com as respostas, os indivíduos demonstram a importância da disseminação

de informações. 88,2% dos entrevistados afirmam acompanhar algum perfil oficial da Polícia Militar através das redes sociais. Diante disso, nota-se que é imprescindível a existência de uma fonte segura para publicação de notícias acerca do trabalho policial, garantindo a atualização da população naquilo que está sendo desenvolvido.

**Gráfico I- Você acompanha o trabalho desenvolvido pela Polícia Militar através das redes sociais? (Instagram, Facebook, outros)**

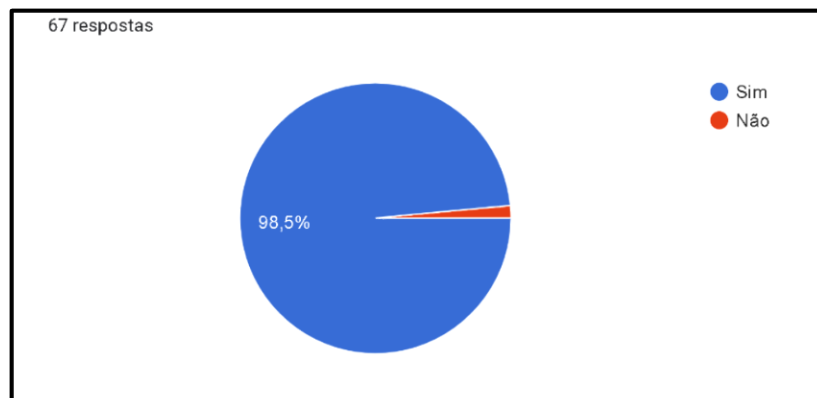


Fonte: A autora (2024).

Diante deste resultado é possível identificar o quão crucial é garantir a transparência, trazendo maior credibilidade para o serviço policial e estabelecendo confiança com a comunidade. Além disso, combatendo a difusão de notícias falsas e sensacionalistas, que prejudicam a reputação da instituição e causam alarde desnecessário na sociedade. Dessa forma, fontes oficiais fornecem informações precisas e esclarecem equívocos, mantendo a população alerta sobre questões de segurança pública.

Nesse contexto, entende-se que a função primordial da Polícia Militar está voltada para ações preventivas, isto é, atuando antes do cometimento do delito na preservação da ordem pública. Posto isto, é pertinente ter a população próxima, promovendo um trabalho policial eficaz e sustentável. Por consequência, essa relação permite a identificação de áreas com alto índice criminal, bem como a cooperação e apoio às implementações das ações policiais.

**Gráfico II- Você se sente mais próximo da Polícia Militar ao saber que existe uma rede social oficial, a qual poderá acompanhar diariamente?**

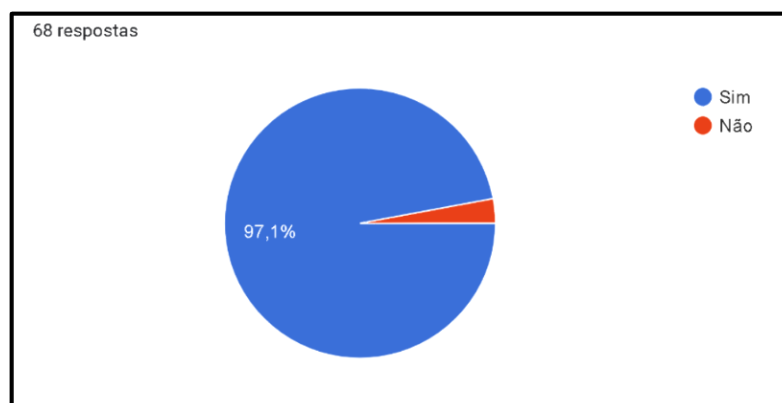


Fonte: A autora (2024).

Nota-se que a comunicação direta com a comunidade surte efeitos significativos. 98,5% é um percentual expressivo constatado nesta questão, sugerindo que as plataformas promovem a interação com a sociedade. O engajamento permite maior aproximação dos indivíduos frente ao serviço policial, o que possibilita receber informações, tal como: descrições de suspeitos; veículos roubados ou desaparecidos; atualizações sobre investigações em andamento. Além disso, alcança um público amplo de forma rápida, podendo dirimir dúvidas, alertar e educar através de programas de prevenção.

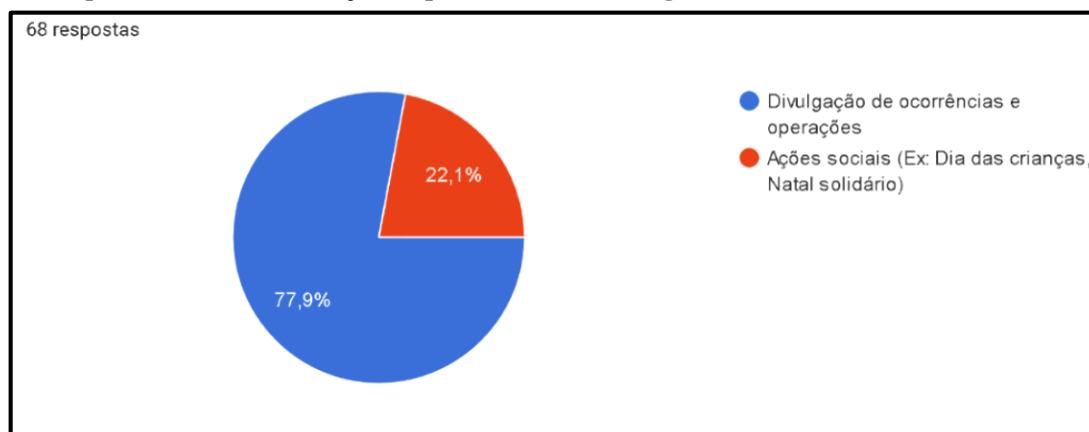
Deste modo, a importância de existirem redes sociais voltadas para o trabalho policial consuma-se ao analisar que a maior parcela dos interrogados julgam relevante a existência de um fonte oficial para divulgação de dados concretos (Gráfico III). Atrelado a isso, infere-se que dentre essas publicações, o que mais chama atenção são ocorrências e operações realizadas pela Polícia Militar. De uma maneira bem menos expressiva, as ações sociais de alguma forma também chamam atenção (Gráfico IV).

**Gráfico III- Você considera importante ter uma fonte oficial da Polícia Militar para divulgação das ocorrências?**



Fonte: A autora (2024).

**Gráfico IV- O que mais te chama atenção no perfil oficial do Instagram da Polícia Militar?**

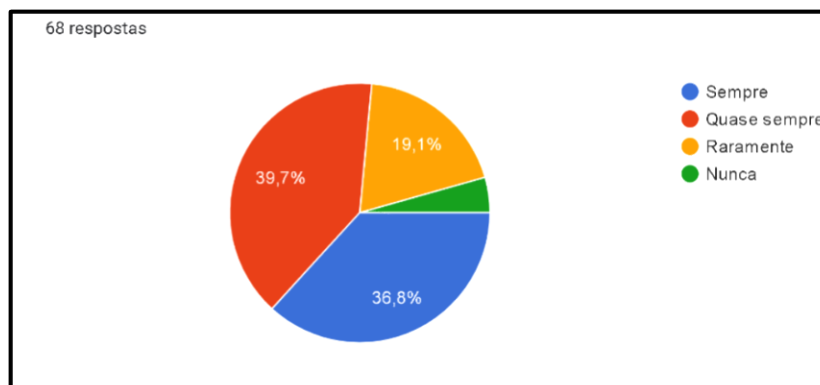


Fonte: A autora (2024).

No tocante à busca das plataformas de exposição de dados pela população, nota-se que um percentual muito baixo nunca procurou pesquisar as redes sociais da Polícia Militar. Enquanto que na maior parte das vezes, as pessoas de alguma forma estão conectadas através das mídias, mesmo que de modo esporádico, sempre pesquisando alguma informação. Esses dados apontam a preocupação dos indivíduos em acompanhar o patrulhamento policial e as medidas de segurança estabelecidas.

Pode-se perceber que o crime é uma preocupação para muitos, impulsionando as pessoas a buscarem sobre as condições de segurança em suas comunidades locais. Além disso, inclui aqueles que acompanham as páginas por possuir significativa admiração pelo trabalho policial. Isto porque trata-se de uma atividade que frequentemente envolve situações de alto risco e a coragem demonstrada por esses profissionais que muitas vezes colocam suas próprias vidas em risco resulta em um certo fascínio por parte de alguns.

**Gráfico V- Com que frequência você procura saber das notícias de seu estado e (ou) município através do Instagram da Polícia Militar?**

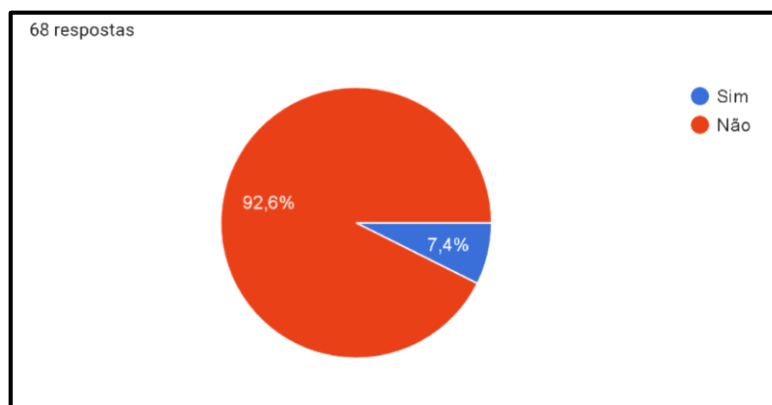


Fonte: A autora (2024).

No entanto, depreende-se que raramente as redes sociais são utilizadas como canal para realização de denúncias anônimas. Nesse sentido, algumas razões podem contribuir para isso, como por exemplo, o medo de retaliação. Visto que os perfis mostram foto, nome e outras informações públicas, os denunciantes podem hesitar em encaminhar denúncias com receio das consequências negativas para sua segurança ou de sua família.

Além disso, apesar de ser uma fonte oficial, muitas pessoas ainda sentem insegurança com relação à confidencialidade das informações. Isso acaba fazendo com que busquem por outros canais de denúncias mais tradicionais, nos quais têm mais confiança, como o Centro de Operações Policias Militares (COPOM).

**Gráfico VI- Você já precisou utilizar as redes sociais para realizar denúncia anônima?**

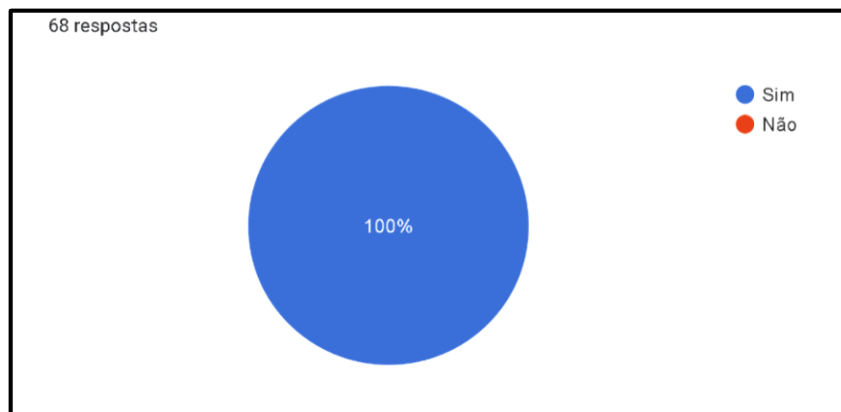


**Fonte: A autora (2024).**

Cabe analisar dois fatores trazidos nas questões: a facilidade de acesso ao trabalho policial, por meio das redes sociais e o fator prejudicial de não se adotar fontes oficiais de divulgação do serviço policial militar.

A totalidade admite considerar que as mídias sociais promovem maior acessibilidade. É importante mencionar que embora as redes sociais sejam uma fonte de notícias para muitas pessoas, não são necessariamente o único canal de divulgação. Jornais impressos, portal de notícias online, rádio e televisão também desempenham papel significativo na disseminação de informações. No entanto, a facilidade encontra-se no acesso rápido através do celular, objeto esse que tem se tornado imprescindível atualmente no cotidiano de muitos.

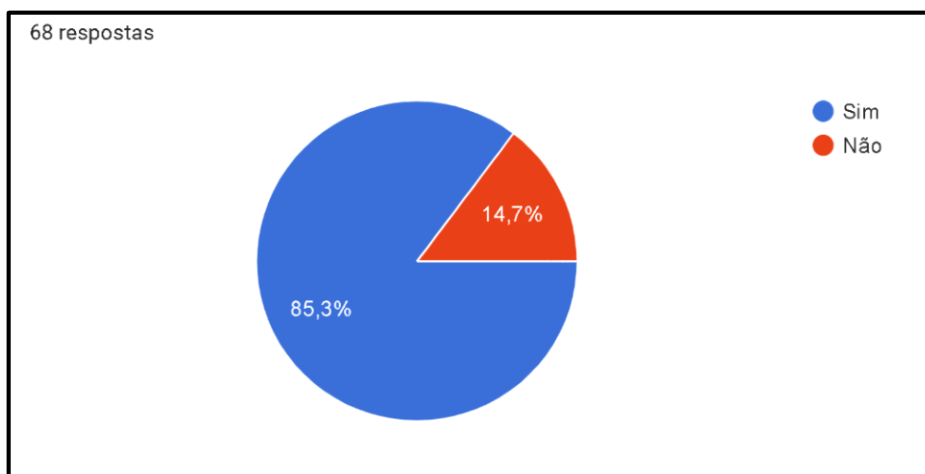
**Gráfico VII- Você acredita que as redes sociais trazem maior facilidade de acesso à notícia sobre o trabalho que é realizado pela Polícia Militar?**



Fonte: A autora (2024).

Evidencia-se que, apesar de constatarem que as redes promovem acesso fácil, alguns interrogados entendem não ser danoso a não existência de uma plataforma oficial para publicações do trabalho policial militar. Situação essa que ainda demonstra uma falta de confiança por parte de algumas pessoas com relação às notícias divulgadas. Infere-se uma certa dificuldade de estabelecer maior credibilidade ao que é noticiado, visto que o cenário da mídia muitas vezes ainda conta com a propagação de falsas informações.

**Gráfico VIII- Você acredita que não existir uma fonte de informações oficiais da Polícia Militar é prejudicial à sociedade?**



Fonte: A autora (2024).

Por fim, faz-se necessário evidenciar que, para o fortalecimento da confiança entre polícia e sociedade, é necessário persistência na utilização da tecnologia para disseminação de dados e informações, até que essa relação esteja ainda mais concreta. À medida que as pessoas percebem a efetividade na busca por informações verídicas que saem dos canais de comunicação, a credibilidade quanto às notícias ganha força.

Em uma sociedade com forte influência da tecnologia, o uso das mídias digitais pode ser um aliado para difundir informações sobre a segurança pública, pois, na medida em que a população reconhece os diversos projetos desenvolvidos pela Polícia Militar, ela pode passar a confiar mais na instituição. As mídias digitais oferecem um grande suporte para qualquer instituição desenvolver um bom serviço, o uso constante de tecnologias das mais variadas formas em mídias digitais, mudou o sentido de se obter notícia. (BORGES, 2017, pág. 14)

## **CONCLUSÃO**

A partir dos resultados encontrados através deste estudo, percebe-se que as redes sociais são uma importante ferramenta para aproximação entre polícia e sociedade. No entanto, ainda se verifica um certo receio, principalmente com relação a denúncias realizadas através deste canal de comunicação. Desta forma, sugere-se a garantia de maior privacidade e segurança, assegurando aos denunciadores que suas informações serão mantidas em sigilo. Faz-se necessário também a implementação de mecanismos de proteção de sua identidade, de forma que o indivíduo se sinta mais confortável para fazer relatos e apontamentos de crimes.

Além disso, é notório que canais de comunicação facilitam o acesso à notícia de forma rápida. Diante disso, é considerável o número de pessoas que acompanham as redes sociais da Polícia Militar, em busca de informações. Nesse contexto, a comunicação social deve trabalhar de forma que o engajamento com o público cresça de acordo com assuntos que mais lhe interessam. De acordo com o estudo, as preferências se dão por assuntos voltados às operações realizadas.

São inúmeros os benefícios que surgem a partir de divulgação de ocorrências através das redes sociais. Mostrar o trabalho que é desenvolvido promove transparência, permite informar e manter atenta a população sobre as áreas de maior incidência criminal, incentiva a colaboração da sociedade, combate a desinformação que surge através de fontes não oficiais e propicia uma maior conscientização sobre a importância da segurança pública, do cumprimento da lei e dos esforços para combater a criminalidade.

Apesar de já existirem muitos esforços empregados para disseminação de informações sobre a manutenção da ordem pública, visando a finalidade preventiva da Polícia Militar, torna-se interessante a adoção de estratégias educativas que alertem sobre a importância da denúncia anônima no combate aos crimes. A adoção de leis claras e eficazes que os preservem de possíveis retaliações e a divulgação dessa informação, de forma que essa proteção seja conhecida por todos.

Os canais de comunicação também podem garantir que o processo de denúncia seja simples e direto, sem a exigência de muitas informações pessoais. Além disso, é relevante que

ofereçam um retorno aos denunciantes, demonstrando preocupação em solucionar.

Uma boa comunicação social contribui para gestão da imagem da instituição policial. Para isso, é necessário investir na formação de profissionais voltados para a divulgação de informações nas mídias sociais da corporação. Antes de comunicar, é necessário ter conhecimento do público que se pretende alcançar, entendendo suas necessidades e interesses. Ademais, faz-se necessário traçar objetivos claros, seja simplesmente informar um fato ou até mesmo educar ou conscientizar. Associado a isso, a mensagem precisa ser transmitida de forma clara, direta e concisa.

Nesse sentido, a Polícia Militar de Goiás ofertou o 1º curso de Assessoria de Comunicação Social, visando capacitar profissionais para atuarem de forma estratégica dentro do contexto de assessoria de imprensa e comunicação institucional. É de suma importância desenvolver as habilidades dos policiais militares em redação, produção de conteúdos, gestão de imagem, relacionamento com a imprensa e o uso das redes sociais.

Portanto, o investimento em uma boa comunicação social fortalece o relacionamento da instituição com o público, demonstra compromisso com a transparência, constrói uma identidade sólida e favorável, aumentando o alcance de visibilidade da corporação e atraindo a população de forma positiva, proporcionando uma maior cooperação.

## **REFERÊNCIAS**

BENGOCHEA, JLP. et al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. São Paulo em Perspectiva, v.18, n.1, p.119-131, 2004.

NJAINÉ, K et al. A produção da (des)informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória. Cadernos de Saúde Pública, v.13, n.3,;p. 405-414, 1997.

RAMOS, S & PAIVA, A. Mídia e violência: como os jornais retratam a violência e a segurança pública no Brasil. Rio de Janeiro: Centro de Estudos de Segurança Pública, 2005. Relatório Preliminar.

ZANOTELLI, CL; RAIZER, EC & CASTRO, M. Violência criminalizada: os homicídios cometidos no Espírito Santo noticiados nos jornais – 1994-2002. Cidadã/Núcleo de Estudo, Pesquisa e Extensão sobre Violência, Segurança Pública e Direitos Humanos. v.1, n.1, 2004.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. Polícia de Manutenção da Ordem Pública e suas

Atribuições, in, Direito Administrativo da Ordem Pública. Rio de Janeiro. Forense, 1987.

WOLF, Mauro. Teorias da Comunicação. Mass media: contextos e paradigmas, novas tendências, efeitos a longo prazo, o newsmaking. Lisboa: Editorial Presença, 7ª ed., 2002.

THOMPSON, John B. Ideologia e Cultura Moderna: Teoria social crítica na era dos meios de comunicação em massa. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

SANTOS, Luiz Ricardo. Policiamento Comunitário: a aproximação da polícia militar junto à comunidade. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. São Paulo, v.7.n.12.dez. 2021, p. 462-471.

ASSUMPÇÃO E LIMA, Mirian; ALEXANDRA CUNHA, Maria. O emprego das mídias sociais no policiamento: Um estudo sob a lente da prática. Administração Pública e Gestão Social, 2022, vol. 14, núm. 1.

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.