

**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS  
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE  
SEGURANÇA PÚBLICA**

**USO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO  
ESTADO DE GOIÁS**

**CLÉZIO VIEIRA DE MELO – CAP QOPM  
SIRLENE CAETANO DE BRITO – CAP QOPM**

**Goiânia  
2012**

**CLÉZIO VIEIRA DE MELO – CAP QOPM**  
**SIRLENE CAETANO DE BRITO – CAP QOPM**

**USO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO  
ESTADO DE GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Comando da Academia de Polícia Militar,  
como requisito parcial para a conclusão do  
Curso de Especialização em Gerenciamento de  
Segurança Pública.

**ORIENTADOR: Ten Cel QOPM Divino Alves de Oliveira**  
**ORIENTADOR METODOLÓGICO: Cel QOPM André Luiz Gomes Schröder**

**Goiânia**  
**2012**



SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA MILITAR  
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
CEGESP/2012

**Atestado de conformidade com a Avaliação Final do TTC CEGESP/2012**

Orientador de Conteúdo: Ten Cel QOPM Divino Alves de Oliveira

Orientador e Avaliador de Metodologia: Cel QOPM André Luiz Gomes Schröder

Avaliador de Conteúdo: Cel QOCBM Hárison de Abreu Pancieri

Avaliador de Conteúdo: Maj QOPM Clives Pereira Sanches

Tema da Monografia: **USO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

Discentes:

Cap QOPM Clézio Vieira de Melo

Cap QOPM Sirlene Caetano de Brito

Cap QOPM Clézio Vieira de Melo

Cap QOPM Sirlene Caetano de Brito

Atestamos que o presente trabalho está em conformidade com as observações feitas por ocasião da sua avaliação final.

Goiânia, 06 de maio de 2012.

Ten Cel QOPM Divino Alves de Oliveira

Cel QOPM André Luiz Gomes Schröder

Cel QOCBM Hárison de Abreu Pancieri

Maj QOPM Clives Pereira Sanches

Ten Cel QOPM Carlos Antônio Borges

Dedicamos este trabalho aos familiares, aos amigos, aos colegas de curso, instrutores e servidores do CAPM, que nos prestigiaram com suas presenças durante o curso e nos acrescentou sabedoria pela convivência.

## **AGRADECIMENTOS**

À nossa família, pela compreensão e apoio nos momentos dedicados à produção deste trabalho.  
Aos chefes, instrutores e companheiros de curso, pelos conhecimentos transmitidos e pelo tempo compartilhado, que estarão gravados para sempre em nossa memória.

"A carreira militar não é uma atividade inespecífica e descartável, um simples emprego, uma ocupação, mas um ofício absorvente e exclusivista, que nos condiciona e auto-limita até o fim. Ela não nos exige as horas de trabalho da lei, mas todas as horas da vida, nos impondo também nossos destinos. A farda não é uma veste, que se despe com facilidade e até com indiferença, mas outra pele, que adere à própria alma, irreversivelmente para sempre”.

*General do Exército Otávio Pereira da Costa*

## RESUMO

Com o surgimento e evolução das redes sociais virtuais, passamos a ter um recurso de comunicação para uma atividade relacional muito dinâmica e eficiente. O recurso foi integrado dentro das instituições e hoje exerce um papel fundamental na troca de informações, exposição de ideias e divulgação de serviços e resultados. Para a Polícia Militar do Estado de Goiás, as relações possíveis através das redes sociais virtuais podem servir como fonte de dados importantes para o planejamento e direcionamento das atividades desenvolvidas pela instituição, além de possibilitar uma aproximação do público com ela, devido à facilidade de acesso à entidade pública e pessoas com poder de decisão dentro dela. Quando falamos de instituição pública de grande importância dentro de um Estado e suas relações com o público, logicamente que deve haver uma grande responsabilidade por parte de quem se manifesta representando a entidade pública, pois tais manifestações se tornam institucionais e devem conter um conteúdo que represente os interesses da instituição em relação ao cumprimento efetivo da missão para a qual foi criada. Antes de se pensar em manifestações em nome de uma instituição ou que venha a refletir, de algum modo, sobre ela, deve-se estar atento para uma composição ética e oportuna das postagens, pois, assim como as postagens coerentes podem contribuir com a entidade pública e seus membros, uma postagem incoerente pode denegrir sua imagem e a das pessoas que a compõem. Verificamos como problema a incidência de postagens incoerentes por parte de Servidores Policiais Militares e buscamos, com a análise de textos legais, entrevistas, sites de redes sociais e estudo de casos, identificar uma forma de orientação sobre o uso das redes sociais focado nos aspectos da legalidade, ética, oportunidade e coerência nas postagens. Buscamos também identificar o que o nosso site institucional oferece e como se dão as relações com os públicos interno e externo. Concluímos que as redes sociais são ferramentas importantes nos dias atuais e que, em razão do uso indevido por parte de muitos Policiais Militares, devemos buscar incorporar em nossas atividades de instrução, uma forma de orientação ao público interno, o que pode ser feito com palestras.

**Palavras-chaves:** Redes sociais virtuais. Relações. Legalidade. Ética e coerência.

## **ABSTRACT**

With the emergence and evolution of social networking, we have a communication resource to a relational activity very dynamic and efficient. The feature was integrated into the institutions and today plays a key role in information exchange, display and dissemination of ideas and results service. For the Military Police of Goiás, the possible relations through virtual social networks can serve as a source of important data for planning and directing the activities developed by the institution, besides allowing an approximation of the audience with her, due to ease of access public entity, and people with decision-making power within it. When we speak of a public institution of great importance within a state and its relations with the public, logically there should be a great responsibility by the person who manifests representing the public body, as these become institutional manifestations and should contain content that represents the interests of the institution on the effective fulfillment of the mission for which it was created. Before you think of demonstrations on behalf of an institution or that may reflect, in some way about it, you should be aware of an ethical and appropriate composition of the posts, as well as the posts can contribute consistent with the entity public and its members, an incoherent post can tarnish their image and people that comprise it. We found the incidence of problem as incoherent posts by Military Police and seek servers, with the analysis of legal texts, interviews, social networking sites, and case studies, identify a form of guidance on the use of social networks focused on aspects of legality, ethics, timeliness and consistency in posts. We seek also to identify what our corporate site offers and how to make relationships with internal and external audiences. We conclude that social networks are important tools these days and that, because of misuse by many Military Police, we should seek to incorporate into our instructional activities, a form of guidance to the workforce, which can be done with lectures.

**Keywords:** Virtual social networking. Relationships. Legality. Ethics and consistency.

## SUMÁRIO

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                         | <b>10</b> |
| <b>1 SURGIMENTO E EVOLUÇÃO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS .....</b>                                 | <b>12</b> |
| 1.1 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO .....                                                               | 12        |
| 1.2 TRAJETÓRIA E EVOLUÇÃO DA COMUNICAÇÃO. ....                                                  | 13        |
| 1.3 REDES SOCIAIS VIRTUAIS .....                                                                | 13        |
| <b>2 REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS .....</b>                     | <b>14</b> |
| 2.1 O QUE O SITE DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS OFERECE.....                             | 15        |
| 2.2 OS POLICIAIS MILITARES NO SITE DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS .....                  | 18        |
| 2.3 O PÚBLICO EM GERAL NO SITE DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS .....                      | 21        |
| 2.4 OS POLICIAIS MILITARES DE GOIÁS NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS .....                            | 22        |
| 2.5 A IMAGEM DE INSTRUÇÕES NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS.....                                      | 24        |
| 2.6 REGULAMENTAÇÃO DO USO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS..... | 25        |
| <b>3 COMPOSIÇÃO ÉTICA E OPORTUNA DAS POSTAGENS .....</b>                                        | <b>27</b> |
| 3.1- ÉTICA .....                                                                                | 27        |
| 3.2- OPORTUNIDADE .....                                                                         | 28        |
| 3.3- INCOERÊNCIAS E COERÊNCIAS NAS POSTAGENS.....                                               | 28        |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>                                                                          | <b>30</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                                        | <b>33</b> |
| <b>APENDICE A .....</b>                                                                         | <b>34</b> |
| <b>ANEXO ÚNICO .....</b>                                                                        | <b>37</b> |

## INTRODUÇÃO

A comunicação é inata ao ser humano. O desenvolvimento das formas de comunicação tem trazido inúmeros recursos tecnológicos que facilitam, a cada dia, a interação entre as pessoas, ativando movimentos sociais e culturais. Neste contexto de comunicação, as redes sociais virtuais têm se destacado pela possibilidade de comunicação fácil e acessível a praticamente todas as pessoas. Esse tipo de canal de comunicação tem sido cada vez mais explorado na Polícia Militar do Estado de Goiás, tanto institucionalmente quanto pelos Servidores que compõem os seus quadros.

Com o desenvolvimento das ferramentas tecnológicas, principalmente aquelas promovidas pelo advento da Internet, emergem em nossa sociedade novas formas de relação, comunicação e organização das atividades humanas. Entre elas, merece destaque o estudo das redes sociais virtuais. Tais ferramentas podem ter influência positiva ou negativa na imagem de instituições e de seus membros.

A possibilidade que as redes sociais virtuais nos dá, de interação em tempo real com o público, determina a importância de tal ferramenta para as instituições, tornando indispensável a adaptação das pessoas ao uso correto de tal ferramenta. Como membro e representante de uma instituição pública, se faz necessária a correção no uso dessas ferramentas, sendo imprescindível a atenção quanto à composição correta, ética e oportuna das postagens.

O uso incoerente das redes sociais virtuais, com posicionamentos extremistas e pessoais, em casos que possam ter repercussão interna e externa, pode trazer prejuízos às instituições. Com a chegada dessa ferramenta como forma de relação, comunicação e organização das atividades humanas, tivemos uma adesão muito grande dos membros e dirigentes de instituições a tal recurso, porém é notório que a coerência ou incoerência nas manifestações pessoais, principalmente de pessoas que exercem funções de destaque, podem trazer benefícios ou grandes prejuízos às instituições, bem como a seus integrantes.

No presente trabalho faremos uma abordagem sobre comunicação, surgimento e evolução das redes sociais virtuais, bem como uma análise da importância da utilização das redes sociais virtuais pela Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO). Focaremos a composição ética e oportuna das postagens, bem como as incoerências, coerências e o aspecto legal nas manifestações postadas.

Pretende-se, com o presente trabalho, analisar o uso das redes sociais virtuais no âmbito da Polícia Militar de Goiás, verificar o que oferece o nosso site institucional e a conduta nas postagens feitas pelos nossos Policiais Militares, identificando condutas positivas e negativas, indicando possíveis formas de orientação para o uso correto das redes sociais virtuais.

A metodologia empregada foi o Estudo de casos, onde fizemos análise do site institucional da Polícia Militar do Estado de Goiás como rede social virtual, entrevista com o Assessor de Comunicação da Polícia Militar do Estado de Goiás e entrevista com o chefe da Divisão de Ensino da Academia de Polícia Militar.

## 1 SURGIMENTO E EVOLUÇÃO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

As redes sociais virtuais se desenvolveram em torno da necessidade inata do Ser Humano de se comunicar. Como a comunicação é a motivadora das mais complexas formas de redes sociais, faremos inicialmente uma abordagem sobre a comunicação para, depois, entrarmos nas redes sociais virtuais.

### 1.1 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação tem um conceito muito amplo e complexo, pois se trata de um processo. Seu conceito, assim como o processo, é rico em sentidos, assinala Vassari e Silva (2009).

O *Dicionário online Priberam da Língua Portuguesa* traz como conceito de comunicação social: “conjunto dos órgãos de difusão de notícias (imprensa, rádio, televisão). Prática ou campo de estudo que se debruça sobre a informação, a sua transmissão, captação e impacto social” (PRIBERAN, 2012).

Martino e França (2001), que trata da etimologia da palavra comunicação, traz o seguinte:

O termo comunicação vem do latim *communicatio*, do qual distinguimos três elementos: uma raiz *munis*, que significa “estar encarregado de”, que acrescido do prefixo *co*, o qual expressa simultaneidade, reunião, temos a ideia de uma “atividade realizada conjuntamente”, completada pela terminação *tio*, que por sua vez reforça a ideia de atividade. E, efetivamente, foi este o seu primeiro significado no vocabulário religioso aonde o termo aparece pela primeira vez. (MARTINO; FRANÇA, 2001, p. 12-13).

Em nosso trabalho vamos focar a comunicação no sentido de transmissão, captação, impactos e efeitos das mensagens, pois estaremos analisando as formas de comunicação possíveis através das redes sociais virtuais e seus efeitos.

## 1.2 TRAJETÓRIA E EVOLUÇÃO DA COMUNICAÇÃO

Costella (2011), relata que os meios de comunicação iniciam sua história no momento em que integrantes de um agrupamento humano começaram a se entender através de gritos e gestos com os quais expressavam suas opiniões, sentimentos e intenções para com os demais integrantes desse grupo.

A comunicação se iniciou por gestos e sons. Passou pela criação das palavras e depois pelos telégrafos, telefone, televisão e, por último, chegaram os meios disponíveis hoje, que compõem as comunicações online através da internet.

## 1.3 REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Rede social virtual, segundo Schelp (2009), é uma página na Internet em que se pode publicar um perfil público de si mesmo, com fotos e dados pessoais, e montar uma lista de amigos que também integram o mesmo site.

Nos dias atuais, as redes sociais virtuais são ferramentas disponíveis em sites, que possibilitam as relações institucionais e pessoais entre si, com as mais diversas possibilidades de postagens em mensagens, como fotografias, filmagens e produções textuais.

São muito usadas e se tornam cada dia mais populares, na medida em que se tornam acessíveis os computadores com acesso à internet.

## **II REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

Como vimos na parte introdutória, as redes sociais virtuais vêm se tornando um meio comum de comunicação entre as pessoas. Na Polícia Militar do Estado de Goiás, assim como em qualquer instituição pública ou privada, temos cada dia mais adeptos das redes sociais virtuais. As pessoas utilizam as redes para postar suas ideias, suas posições sobre determinados assuntos e, principalmente, para interação com pessoas do seu ciclo de convivência ou que tenham interesses comuns.

É inegável que as redes sociais virtuais, hoje, fazem parte do dia-a-dia das instituições e das pessoas que as compõem. Não cabe mais a ideia inicial de proibição do uso das redes, restando, como medida sensata, o direcionamento para o uso correto de tal meio de comunicação, integrando tal ferramenta de maneira que seja útil para as instituições e seus membros.

Na PMGO podemos vislumbrar várias possibilidades de utilizarmos as redes sociais como forma de aperfeiçoar os trabalhos e dar um direcionamento proativo nas ações. Um exemplo do que pode ser trabalhado nas redes é o policiamento comunitário, que é uma tendência nas polícias atuais e pode, com o auxílio das redes sociais virtuais, provocar grande facilidade na interação entre os comandantes de unidades e o público, fazendo com que as pessoas tenham acesso mais fácil aos comandantes, sendo canal seguro e fácil para a troca de informações. As redes sociais já são utilizadas com esse objetivo por alguns comandantes de nossa Polícia Militar, porém de forma ainda tímida. Tal assunto, a nosso ver, deve ser tratado em trabalho específico.

Como a internet é uma realidade e seus recursos estão cada vez mais integrados ao nosso trabalho, resta-nos analisar as formas de uso correto de tal ferramenta. Nos tópicos seguintes, analisaremos o que é adotado pela PMGO atualmente e qual direcionamento deve ser dado para o uso das redes sociais virtuais com o objetivo de estar verificando as formas corretas de utilização dessas ferramentas.

## 2.1 O QUE O SITE DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS OFERECE

Na página inicial do site da Polícia Militar do Estado de Goiás ([www.pm.go.gov.br](http://www.pm.go.gov.br)), podemos identificar links que possibilitam acesso a manchetes de notícias referentes a ocorrências e assuntos do interesse dos públicos interno e externo. Tais links são públicos (qualquer pessoa pode acessar através do site) e, estando cadastrada no site, qualquer pessoa pode comentar as publicações, devidamente logada com seu nome de usuário e senha. A possibilidade de se cadastrar e logar no site da PMGO cria uma rede social virtual institucional, onde qualquer do povo pode se cadastrar e fazer parte de um grupo de pessoas que têm acesso às notícias e assuntos postados, podendo se manifestar diante deles.

Tem um link que direciona ao facebook, que é uma rede social virtual onde o perfil da Polícia Militar de Goiás está presente.

Ainda, o link que direciona ao blog do Comandante Geral, que possibilita a comunicação com o Comando da Corporação.

Há também vários links que direcionam para outros sites ou fontes de dados do interesse do público interno e que não possibilitam as relações e manifestações das pessoas, não sendo, portanto, do interesse para o presente trabalho.

O site da Polícia Militar goiana é administrado pela Seção de Relações Públicas (PM/5). Com o objetivo de esclarecer o que há hoje no site da PMGO, foi feita entrevista com o Chefe da Seção de Relações Públicas (apêndice A), onde foram feitas as seguintes perguntas:

- a) Qual o objetivo do site da Polícia Militar do Estado de Goiás?
- b) O quê o site da Polícia Militar do Estado de Goiás oferece?
- c) Qual a abrangência do site da Polícia Militar do Estado de Goiás?
- d) Que forma de interação com a sociedade o site da Polícia Militar do Estado de Goiás oferece?
- e) Ao estarmos logados no site da Polícia Militar do Estado de Goiás é possível comentar qualquer publicação?
- f) Existe controle dos comentários feitos nas publicações no site da Polícia Militar do Estado de Goiás? Como?
- g) As manchetes publicadas no site passam por triagem antes de serem postadas?
- h) Quais os erros comuns percebidos nas propostas de publicações recebidas pela PM/5?

i) Quantos usuários fazem parte da rede virtual institucional da PMGO? Quantos do público interno e quantos do público externo?

j) Como é o procedimento da PM/5 ao receber fotos nas manchetes para postagem no site? É feito controle sobre a adequação do fardamento e postura dos militares que estão nas fotos?

k) Estamos tratando de trabalho monográfico sobre o uso das redes sociais virtuais na PMGO. Tem algum ponto que julgue importante ser tratado no trabalho?

Conforme esclarecido nas respostas do Ten Cel QOPM Anésio Barbosa da Cruz Júnior, Assessor de Comunicação da PMGO, o site da Polícia Militar se propõe a divulgar as ações operacionais e administrativas desenvolvidas pela Corporação no seu dia-a-dia junto à sociedade goiana. Em seu campo de atuação e abrangência, se destina a informar e atualizar seu público interno das decisões da Corporação e, para o público externo, estreitar as relações com a sociedade através do oferecimento de informações e serviços. Oferece manchetes e notícias das diversas unidades pertencentes à PMGO, artigos de relevância aos policiais e à sociedade, interação dos policiais nas diversas publicações, conhecimento dos aniversariantes cadastrados diariamente, cadastramento de público interno e externo, divulgação de avisos, determinações e documentos de interesse dos policiais, recortes de jornais e impressos, filmagens dos telejornais, entre outros serviços e informações de interesse geral.

O site tem uma média de 130.000 visitas/mês, considerando somente os acessos de pessoas únicas, chegando a uma média de 1.800.000 *pageview*/mês. Os acessos são em sua maioria do território nacional com cerca de 97%, seguido de países de língua inglesa com cerca de 1,74%.

O site oferece, em todas as matérias, um espaço para que o internauta possa comentar. Disponibiliza fóruns para discussão de assuntos pertinentes ao público externo e interno, abre espaço para manifestação da sociedade através de enquetes, disponibiliza álbuns de fotos, publica artigos de internautas e está aberto para o desenvolvimento de atividades direcionadas para a comunicação social.

A assessoria de comunicação da PMGO tem um controle de todos os comentários feitos em qualquer publicação do site. Após fazer o login e comentar uma publicação, o comentário é submetido a uma avaliação para se autorizar ou não a publicação. Essa moderação é realizada pela equipe da Subseção Portal PM da Assessoria e tem como principal objetivo evitar que conteúdos ofensivos e desagregadores sejam veiculados no site.

As manchetes publicadas no site passam por triagem antes de serem postadas. Ao chegar solicitação de manchete, notícia ou artigo no email do site, que qualquer usuário pode solicitar, a equipe de edição do site faz a triagem e a edição do que se pretende publicar.

O erro mais comum percebido pela equipe é a solicitação de publicações de caráter pessoal, que tem por objetivo a autopromoção do interessado. Também são comuns os erros de pontuação, acentuação e concordância, bem como imagens depreciativas, com fotos que revelam falta de cuidado com a apresentação pessoal ou comportamentos inadequados por parte dos policiais. Também são comuns os comentários de cunho pessoal, que não se atentam para a legalidade, impessoalidade, imparcialidade e demais princípios que regem a administração pública e que norteiam o trabalho policial militar.

Os usuários da rede virtual institucional estão assim divididos:

**Quadro 01:** Usuários da rede social virtual institucional da PMGO

|                                                   |             |
|---------------------------------------------------|-------------|
| <b>Total de cadastrados militares</b>             | <b>5016</b> |
| Soldado                                           | 2199        |
| Cabo                                              | 835         |
| 3º Sargento                                       | 548         |
| 2º Sargento                                       | 392         |
| 1º Sargento                                       | 237         |
| Subtenente                                        | 110         |
| Cadete                                            | 18          |
| Aspirante                                         | 5 (*)       |
| 2º Tenente                                        | 117         |
| 1º Tenente                                        | 161         |
| Capitão                                           | 181         |
| Major                                             | 95          |
| Ten Cel                                           | 72          |
| Coronel                                           | 46          |
| <b>Total de cadastrados civis</b>                 | <b>2454</b> |
| Seguidor                                          | 2394        |
| Civil                                             | 60          |
| <b>Total geral de cadastrados no site da PMGO</b> | <b>7470</b> |

(\*) A quantidade mínima de aspirantes se dá em razão do longo tempo sem haver curso de formação de Oficiais combatentes.

**Fonte:** Seção de Comunicação Social da Polícia Militar do Estado de Goiás

## 2.2 OS POLICIAIS MILITARES NO SITE DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

Ao se analisar as manchetes constantes do site da Polícia Militar do Estado de Goiás percebe-se uma grande participação de policiais militares. A participação pode ser diretamente nas manchetes, com as imagens dos policiais que participaram do evento que está sendo noticiado, postadas em fotografias que compõem as manchetes ou com os comentários feitos sobre a notícia ali veiculada. Observa-se que, em ambas as formas de participação, há de se observar algumas regras, pois ali está, além da imagem de cada policial, a representação da instituição Polícia Militar, que é apresentada ao público.

Quando se faz postagem com nomes e fotografias, deve-se ter a devida cautela em relação à identificação dos policiais militares que participaram do evento. Se o evento noticiado é uma ocorrência onde houve confronto com infratores da lei, muitas vezes com ocorrência de óbitos, verifica-se ser necessária a preservação da identidade dos policiais que participaram da ocorrência, pois a publicação de tais dados pode facilitar uma possível represália por parte de grupos criminosos. Além do mais, a não publicação de tais dados não trará nenhum prejuízo à notícia ou aos policiais que participaram da ocorrência. O que pode haver é a vontade dos policiais em ver suas fotos estampadas nas manchetes colocadas no site, porém tal vontade deve ser suprimida pela garantia da segurança dos combatentes.

Outro ponto que se deve observar é a apresentação dos policiais militares que aparecem nas fotografias. Sabemos que temos regras para utilização do fardamento, para uso de insígnias e de acessórios, bem como para as posturas que podem ser demonstradas através das fotografias. São exemplos do que não se deve conter nas fotografias publicadas, por exemplo, imagens onde se vê um policial militar com o uniforme fora dos padrões exigidos pelo nosso regulamento, uso indevido de insígnias e distintivos, uso indevido de acessórios, bem como as imagens que demonstram uma postura inadequada dos policiais. Um exemplo de postura inadequada, que é muito utilizada nas fotografias, é a figura popularmente conhecida como posição *bad boy*, onde o policial se apresenta de braços cruzados, com fisionomia de *poucos amigos* e com a boina quase tapando um dos olhos.

Quanto aos comentários feitos nas manchetes, os quais podem ser postados estando logado no site da PMGO, deve-se estar atentos ao que se escreve para que não se incorra em erros. São diversas as possibilidades de erros em tais postagens, que vão desde a composição gramaticalmente incorreta da mensagem até o cometimento de crimes.

Todos os erros encontrados nas postagens feitas pelos membros de nossa instituição são prejudiciais à imagem de quem posta e da instituição, porém vamos nos ater à

análise dos erros mais graves, que devem ser evitados e até filtrados pelos setores competentes, para que não sejam postados ou para que não permaneçam publicados no site institucional.

Verificamos nas postagens no site da PMGO que são comuns as mensagens onde os servidores fazem referências a outros servidores. Neste ponto temos que observar que a instituição Polícia Militar do Estado de Goiás é regida pelos princípios da hierarquia e da disciplina. A Lei nº 8.033, de 02 de dezembro de 1975, que dispõe sobre o Estatuto dos Policiais-Militares do Estado de Goiás, em seu capítulo II – Da Hierarquia e da Disciplina, prevê o seguinte:

Art. 12 - A hierarquia e a disciplina são a base institucional da Polícia Militar. A autoridade e a responsabilidade crescem com o grau hierárquico.

§ 1º - A hierarquia Policial-Militar é a ordenação da autoridade em níveis diferentes, dentro da estrutura da Polícia Militar. A ordenação se faz por postos ou graduações; dentro de um mesmo posto ou de uma mesma graduação se faz pela antiguidade no posto ou na graduação. O respeito à hierarquia é consubstanciado no espírito de acatamento à sequência de autoridade.

§ 2º - Disciplina é a rigorosa observância e o acatamento integral das leis, regulamentos, normas e disposições que fundamentam organismo Policial-Militar e coordenam seu funcionamento regular e harmônico, traduzindo-se pelo perfeito cumprimento do dever por parte de todos e de cada um dos componentes desse organismo.

Art. 13 - Círculos hierárquicos são âmbitos de convivência entre os Policiais-Militares da mesma categoria e tem a finalidade de desenvolver o espírito de camaradagem em ambiente de estima e confiança, sem prejuízo do respeito mútuo. (GOIÁS, 1975)

Nesse sentido, há que se nortear as postagens dentro dos princípios da hierarquia e da disciplina. As postagens incoerentes podem caracterizar infrações disciplinares e ensejar procedimento administrativo para apuração de infração da disciplina, com possível punição do autor das mensagens.

Qualquer mensagem postada, na qual há referências de um policial militar a outro, deve-se observar também, sob pena de possível cometimento de transgressão da disciplina, o que prevê o Regulamento de Continências, Honras, Sinais de Respeito e Cerimonial Militar das Forças Armadas, aprovado pela Portaria Normativa nº 660-MD, de 19 de maio de 2009, pois o regulamento disciplinar da PMGO tipifica como transgressão da disciplina a não observância das normas estipuladas pelas Forças Armadas. Vejamos:

Art. 2º Todo militar, em decorrência de sua condição, obrigações, deveres, direitos e prerrogativas, estabelecidos em toda a legislação militar, deve tratar sempre:

- I - com respeito e consideração os seus superiores hierárquicos, como tributo à autoridade de que se acham investidos por lei;
- II - com afeição e camaradagem os seus pares;
- III - com bondade, dignidade e urbanidade os seus subordinados.

§ 1º Todas as formas de saudação militar, os sinais de respeito e a correção de atitudes caracterizam, em todas as circunstâncias de tempo e lugar, o espírito de disciplina e de apreço existentes entre os integrantes das Forças Armadas.

§ 2º As demonstrações de respeito, cordialidade e consideração, devidas entre os membros das Forças Armadas, também o são aos integrantes das Polícias Militares, dos Corpos de Bombeiros Militares e aos Militares das Nações Estrangeiras. (MINISTÉRIO DA DEFESA, 2009)

As previsões do Art. 2º, seus incisos e parágrafos, fazem referência à forma de tratamento que deve ser dispensada aos subordinados, pares e superiores. Prevê, ainda, as formas de saudação, sinais de respeito e correção de atitudes, o que deve ser dispensado entre os militares das Forças Armadas e militares estaduais.

Ainda na mesma Portaria, temos as formas de manifestação de respeito e apreço. Vejamos:

Art. 3º O militar manifesta respeito e apreço aos seus superiores, pares e subordinados:

I - pela continência;

II - dirigindo-se a eles ou atendendo-os, de modo disciplinado;

III - observando a precedência hierárquica;

IV - por outras demonstrações de deferência.

§ 1º Os sinais regulamentares de respeito e de apreço entre os militares constituem reflexos adquiridos mediante cuidadosa instrução e continuada exigência.

§ 2º A espontaneidade e a correção dos sinais de respeito são índices seguros do grau de disciplina das corporações militares e da educação moral e profissional dos seus componentes.

§ 3º Os sinais de respeito e apreço são obrigatórios em todas as situações, inclusive nos exercícios no terreno e em campanha. (MINISTÉRIO DA DEFESA, 2009)

As previsões acima transcritas dão o direcionamento para a conduta entre os militares, visando a harmonia na convivência e a preservação dos princípios que regem o militarismo.

Nos artigos 8º e 9º, há a previsão de como usar adequadamente os pronomes de tratamento entre os militares:

Art. 8º Para falar a um superior, o militar emprega sempre o tratamento “Senhor” ou “Senhora”.

§ 1º Para falar, formalmente, ao Ministro de Estado da Defesa, o tratamento é “Vossa Excelência” ou “Senhor Ministro”; nas relações correntes de serviço, no entanto, é admitido o tratamento de “Ministro” ou “Senhor”.

§ 2º Para falar, formalmente, a um oficial-general, o tratamento é “Vossa Excelência”, “Senhor Almirante”, “Senhor General” ou “Senhor Brigadeiro”, conforme o caso; nas relações correntes de serviço, no entanto, é admitido o tratamento de “Almirante”, “General” ou “Brigadeiro”, conforme o caso, ou ainda, de “Senhor”.

§ 3º Para falar, formalmente, ao Comandante, Diretor ou Chefe de Organização Militar, o tratamento é “Senhor Comandante”, “Senhor Diretor”, “Senhor Chefe”, conforme o caso; nas relações correntes de serviço, é admitido o tratamento de “Comandante”, “Diretor” ou “Chefe”.

§ 4º No mesmo posto ou graduação, poderá ser empregado o tratamento “você”, respeitadas as tradições e peculiaridades de cada Força Armada.

Art. 9º Para falar a um mais moderno, o superior emprega o tratamento “você”. (MINISTÉRIO DA DEFESA, 2009)

Conforme podemos observar nos trechos de legislações acima, os militares têm uma responsabilidade peculiar à sua classe, que é a observância das normas que regem as Instituições Militares e seus integrantes. Trazendo tais previsões legais para as relações nas redes sociais virtuais e manifestações no site institucional da Polícia Militar, há que se adequar a essas previsões legais, inclusive utilizando os pronomes de tratamento adequados ao meio militar quando se refere a outros militares, pois a não observância de tais preceitos pode provocar o enfraquecimento dos pilares que regem as Instituições Militares, que são a hierarquia e a disciplina.

Existe também a possibilidade de cometimento de crimes quando se faz postagens inadequadas, sendo os crimes mais comuns os de calúnia, difamação e injúria, que são cometidos quando alguém se refere à outra pessoa infringindo o que prescreve nosso Código Penal. Outro crime que devemos estar atentos para que os nossos servidores não cometam utilizando de nosso site é o de apologia a crimes ou criminosos. Apologia é o ato de louvar, enaltecer, vangloriar alguém ou alguma coisa publicamente. “Fazer, publicamente, apologia de fato criminoso ou autor de crime: Pena – detenção, de três a seis meses, ou multa.” (BRASIL, 1988). Desse modo há que se ter cautela em relação às postagens do tipo “bandido bom é bandido morto!” ou qualquer postagem nesse sentido. Isso pode ser interpretado como ato criminoso e gerar problemas aos usuários do site da PMGO ou de redes sociais virtuais.

### 2.3 O PÚBLICO EM GERAL NO SITE DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

O site institucional da PMGO é bastante visitado por pessoas que têm interesse nas atividades ligadas à Segurança Pública. Geralmente as pessoas são levadas ao site em razão da profissão que exercem (jornalistas, membros de outras instituições ligadas à Segurança Pública, etc.), por terem vínculos com os servidores que compõem os quadros da Polícia Militar ou por interesse pessoal nos assuntos tratados no site.

Os usuários do público externo, além de acessarem os assuntos de seu interesse, exercem uma função de fiscalização em nosso site. As manifestações equivocadas do público externo não trazem prejuízos à imagem da instituição ou de seus membros, porém o grande fluxo de pessoas do público externo em nosso site reforça a necessidade de estarmos cada vez mais atentos quanto à adequação das postagens institucionais e de nossos servidores, pois

estamos sendo monitorados pelo público e não podemos deixar que as manifestações institucionais e pessoais sejam fatores que determinem um conceito ruim da instituição perante o público.

## 2.4 OS POLICIAIS MILITARES DE GOIÁS NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Ao analisarmos os sites que possibilitam as redes sociais virtuais, como o twitter, orkut, facebook e outros, verificamos que há uma adesão muito grande dos policiais militares de Goiás a essas redes sociais. Ao acompanharmos as atividades em tais redes sociais, verificamos que existem várias formas de manifestação do nosso público naqueles locais e, geralmente, em razão da formação e das características e exigências inerentes aos militares, não conseguimos desvincular as atividades online da vida profissional. É comum haver referências pessoais ligadas à profissão, como a própria referência à profissão que se exerce, local de trabalho, habilidades e formação, fotografias de eventos militares ou pessoais e de colegas fardados, dentre outras. O universo que as redes virtuais oferece, possibilita um campo muito fértil para a comunicação e interação nos meios profissional, familiar e social, sendo comum encontrar nos perfis dos policiais militares, referências ao meio social onde vivem e convivem, ambiente familiar e profissional.

Todos os recursos disponibilizados pelas redes sociais virtuais são de grande valia para as pessoas, tanto no campo profissional como no pessoal, porém, assim como qualquer outra ferramenta, as redes devem ser usadas da forma correta, sob pena de haver prejuízos a quem faz uso delas e, até mesmo, indiretamente, provocar desgastes à imagem da classe profissional a que pertence e à instituição em que está inserido como servidor.

Já vimos anteriormente que as manifestações podem conter comentários e posicionamentos que podem caracterizar desde um comportamento antiético ou incoerente, até o cometimento de crimes e transgressões disciplinares.

É sabido que a liberdade de expressão é um direito de todos e que a censura é incabível num Estado democrático de direito (BRASIL, 1988). É nosso dever zelar pela garantia do direito de todos, porém é nosso dever também zelar para que o pessoal esteja devidamente orientado quanto à conduta correta a ser adotada em todas as situações.

No intuito de analisar as condutas nas postagens nas redes sociais virtuais, estivemos acompanhando alguns exemplos positivos e construtivos, os quais passamos a comentar no presente trabalho. Analisamos também algumas incoerências nas postagens,

porém nos limitaremos a citar exemplos dessas condutas e algumas suposições, evitando, assim, a exposição de pessoas.

Em aproximadamente 24 (vinte e quatro) meses, período em que acompanhamos as postagens de pessoas que compõem um universo de relações nas redes sociais, disponíveis nos sites do MSN (messenger), do google (orkut) e facebook, podemos ver que muitos são aqueles que usam as redes sociais virtuais de forma coerente, aliando a vida pessoal e profissional dentro dos princípios éticos que norteiam tanto a vida em sociedade, como a vida profissional e familiar. Já vimos que, geralmente, não desvinculamos nossa vida profissional da pessoal, pois as informações que postamos em nossos perfis deixam claras as informações sobre as atividades profissionais.

Verificamos postagens de cunho profissional, em que pessoas usam as redes de forma positiva, como o compartilhamento de questões polêmicas de nosso trabalho com pedidos de sugestões a respeito do assunto. Nessas postagens geralmente se obtém muitas manifestações sugestivas, que podem nortear decisões e, de certo modo, dividir a responsabilidade das decisões e comprometer as pessoas com as possíveis atividades que irão decorrer daquela decisão. São postagens com características de um fórum de debate. Nesse contexto, as redes sociais servem como palco de uma reunião virtual, onde há troca de ideias e se chega a algumas conclusões, sendo, portanto, um recurso que pode contribuir com o nosso trabalho.

Notamos também diversas postagens bem construídas que são transmitidas e compartilhadas com um universo muito grande de pessoas. Postagens com cunho de orientação, educativo, religioso e científico das mais diversas formas. As mensagens desse tipo são coerentes e acrescentam algo de bom às pessoas.

Por outro lado, acompanhamos também diversas postagens fúteis e até maldosas de algumas pessoas. Um caso que pudemos acompanhar foi a postagem de algumas fotografias onde, em algumas delas, se achava um policial militar devidamente fardado e logo a seguir havia outra fotografia, onde aquele mesmo policial estava em trajes civis, em ambiente não familiar e acompanhado, na foto, de uma mulher seminua que aparentava estar dançando. Nesses casos não nos resta outra opção, senão a de excluir aquele “amigo” do grupo de relacionamento virtual, se não quisermos ver estampadas esses tipos de postagens em nosso perfil, onde aparecem as atualizações dos membros de nosso grupo de relações.

Pudemos acompanhar ainda a postagem de fotografias onde se achavam policiais militares fardados diante de uma viatura caracterizada da Polícia Militar, acompanhados de uma mulher nua. Tais imagens tiveram grande repercussão nas mídias virtuais. Esse tipo de

postagem é uma forma maldosa de manifestação e que traz prejuízos aos servidores e à instituição.

Os exemplos de postagens negativas reforçam a necessidade do uso coerente das redes sociais virtuais. Sem o fito de querer promover qualquer tipo de censura, queremos propor, com o presente trabalho, uma forma de orientação quanto ao uso das redes sociais virtuais, analisando os fatores legalidade, ética, oportunidade e coerência nas postagens feitas pelos servidores públicos que compõem os quadros da Polícia Militar do Estado de Goiás.

## 2.5 AS IMAGENS DE INSTRUÇÕES NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Uma prática muito comum nos cursos e estágios ministrados nas Unidades de Ensino da Polícia Militar do Estado de Goiás é o registro dos acontecimentos em fotografias e filmagens. Todos os alunos, ao participarem dos cursos e estágios, querem guardar alguma lembrança daqueles momentos.

Com a evolução dos equipamentos utilizados para registro de fotografias e filmagens, ficou muito fácil fazer tais registros. Temos hoje equipamentos muito bons e práticos para fazermos fotografias e filmagens, como as pequenas e potentes máquinas fotográficas digitais, as canetas filmadoras, os aparelhos de telefone celular multifuncionais. Todos esses equipamentos permitem a captação de imagens na forma de fotografias ou filmagens.

Essa facilidade dos dias atuais, aliada às possibilidades que nos dão as redes sociais virtuais, de postarmos fotos e vídeos praticamente em tempo real, trouxe uma preocupação em relação ao que se posta nas redes. Focada neste assunto, fizemos entrevista com o Chefe da Divisão de Ensino da Academia de Polícia Militar de Goiás, o qual nos esclareceu que as filmagens e fotografias das instruções ministradas pela unidade de ensino apenas podem ser autorizadas pelo comando geral da Instituição e, em regra, protegidas pela Seção de Relações Públicas da Polícia Militar e com a produção feita por funcionários ligados àquela Seção. Desse modo, imagens das instruções deverão ser protegidas institucionalmente, observada a política da Corporação. Esclareceu também que tal medida se deve à cautela que devemos ter em relação às instruções, em especial as práticas, pois neste momento do aprendizado o discente busca alcançar os objetivos da atividade proposta, através da execução de exercícios próprios ao contexto trabalhado. A difusão parcial destas imagens sem uma

contextualização plena dos objetivos da disciplina e da aula, trarão interpretações equivocadas sobre a unidade de ensino, bem como da instituição.

Assim, concluímos que as imagens impressas em fotografias e filmagens das instruções devem ser controladas para que evitemos possíveis transtornos e prejuízos à imagem da instituição e de pessoas, o que pode ser causado ao se desvirtuar as imagens registradas.

## 2.6 REGULAMENTAÇÃO DO USO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA PMGO

Durante os estudos relacionados ao uso das redes sociais virtuais na Polícia Militar do Estado de Goiás, foi publicada a Portaria nº 2346, de 10 de abril de 2012 (em anexo), na qual nos detemos a uma análise e a fazer algumas considerações.

A Seção de Comunicação Social da PMGO identificou diversas manifestações incoerentes nas postagens feitas pelos nossos policiais militares, conforme informações obtidas em entrevista com o chefe daquela seção, o que exigiu uma medida no sentido de se orientar o público interno quanto à coerência nas postagens, visando a preservação da imagem da instituição e a evitar possíveis desgastes para os que fazem uso das redes.

Verifica-se, pela leitura da referida portaria, que a mesma trás orientações quanto à observância de procedimentos de segurança e esclarece quanto à responsabilidade administrativa, civil e penal quando do uso indevido das redes sociais virtuais.

Todos estes aspectos foram tratados no presente trabalho de forma mais detalhada, sendo trazidos a estudo também a condição de militar que temos e o devido respeito às peculiaridades da classe.

Pelo que notamos nos comentários feitos nas redes sociais virtuais após a publicação da portaria, algumas pessoas entenderam tal regulamentação como ameaçadora e privativa do direito de livre manifestação, porém entendemos que, como já tratado anteriormente, devemos ter nosso público interno esclarecido em relação às responsabilidades que podem ser atribuídas com o uso indevido das redes sociais. Entendemos, ainda, que devem ser tomadas providências quando à orientação não só sobre o aspecto legal e de segurança, mas também sobre a conduta ética, oportuna e coerente das postagens. Há de se ter, ainda, atenção quanto à composição textual das mensagens, pois uma construção de texto equivocada, postada nas redes que são de acesso público, pode expor ao ridículo a pessoa que postou e a instituição que representa.

Concluímos que a regulamentação é necessária, porém, após os estudos constantes do presente trabalho, entendemos que somente a publicação oficial das orientações não surtirá o efeito necessário para que tenhamos nossos policiais militares aptos a exercerem de forma consciente o direito à livre manifestação, sem os riscos de incorrerem em erros passíveis de serem punidos e com a propriedade indicada para que se faça das redes sociais virtuais uma ferramenta para exposição de uma imagem digna da instituição Polícia Militar e das pessoas que a compõem. As medidas complementares que entendemos serem úteis estarão propostas na conclusão do presente trabalho.

### III COMPOSIÇÃO ÉTICA E OPORTUNA DAS POSTAGENS

Quando utilizamos as redes sociais e postamos alguma mensagem, devemos ter em mente que qualquer manifestação estará disponível para um universo muito grande de pessoas. Em poucos segundos podemos não mais ter como evitar os reflexos da postagem feita, pois a possibilidade de cópia e retransmissão faz com que, em pouco tempo, se torne impossível a retirada da mensagem de circulação. Daí a importância de estarmos atentos à composição das mensagens, sendo fator preponderante a ser observado, a oportunidade e a ética.

#### 3.1 ÉTICA

A palavra “ética” deriva do grego *ethos* (caráter, modo de ser de uma pessoa). O termo foi bastante estudado e trabalhado pelos filósofos: Sócrates defende ser, sinteticamente, a noção que basta saber o que é o bem para praticá-lo; Platão define ser a essência de conhecer a idéia geral do bem; e Aristóteles defende ser o bem que equivale à moderação das paixões (GOMES, 2000).

Ética é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém saia prejudicado. Neste sentido, a ética, embora não possa ser confundida com as leis, está relacionada com o sentimento de justiça social (GOMES, 2000).

A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais. Do ponto de vista da Filosofia, a Ética é uma ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos (GOMES, 2000).

Cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos de ética. Num país, por exemplo, sacrificar animais para pesquisa científica pode ser ético. Em outro país, esta atitude pode desrespeitar os princípios éticos estabelecidos (GOMES, 2000).

Além dos princípios gerais que norteiam o bom funcionamento social, existe também a ética de determinados grupos ou locais específicos. Neste sentido, podemos citar: ética médica, ética de trabalho, ética empresarial, ética educacional, ética nos esportes, ética jornalística, ética na política, etc.

Uma pessoa que não segue a ética da sociedade a qual pertence é chamado de antiético, assim como o ato praticado.

Trazendo a idéia do que é a ética para o trabalho em desenvolvimento, temos que deve haver uma responsabilidade por parte de quem utiliza as redes sociais virtuais em nome de uma instituição. Os representantes e membros das instituições ligadas à Secretaria de Segurança Pública e Justiça do Estado de Goiás devem se ater a posicionamentos, ou qualquer manifestação, de forma íntegra e responsável. Deve, antes da postagem, ver se ela passa pelo crivo dos princípios éticos que norteiam a instituição.

### 3.2 OPORTUNIDADE

Segundo Priberan (2012), oportuno é o que vem no bom momento, o que é conveniente, apropriado. É aquilo que vem a tempo ou a propósito, o que é cômodo; favorável; tempestivo.

O significado da palavra reforça a necessária cautela em se fazer o uso das redes sociais virtuais em nome das instituições. As postagens inoportunas e/ou intempestivas devem ser evitadas, assim como o que é inconveniente e inapropriado.

### 3.3 INCOERÊNCIAS E COERÊNCIAS NAS POSTAGENS

Conforme Priberan (2012), o que é incoerente é desagregado, desconexo, dissonante, contraditório ou inconseqüente. A coerência significa a recíproca aderência que tem entre si todas as partes de um corpo. No sentido figurado pode ser conformidade entre fatos ou idéias.

Nesse sentido, é necessário que qualquer pessoa vinculada à instituição tenha conhecimento da política de marketing da instituição, se houver; e se alinhe aos objetivos dela, adequando suas postagens e evitando as incoerências.

## CONCLUSÃO

Após pesquisas e estudos realizados, bem como a leitura deste trabalho, é possível perceber que a comunicação é uma prática utilizada desde os tempos antigos e que ao longo de sua trajetória passou por várias mudanças, adaptações e transformações. Grande parte dessas mudanças ocorreu devido aos avanços tecnológicos, pois com o desenvolvimento e aprimoramento dos recursos tecnológicos, a publicação de informações e a circulação destas puderam acontecer mais rapidamente. O homem é um ser dinâmico e, assim como ele, a comunicação também. Daí, além de acessar as informações e tomar conhecimento acerca dos acontecimentos, ele passou a querer uma maior interação.

O conhecimento e a informação são a chave para o incremento das instituições e servem de embasamento para as relações interpessoais. As redes sociais virtuais admitem essa comunicação interpessoal e também entre os chefes de instituições, ou seja, públicos interno e externo se aproximam da instituição, debatendo sobre ela ou sua imagem, assim, esses indivíduos encontram excelentes soluções e idéias.

Uma das maiores particularidades das redes sociais virtuais é a celeridade com que as informações, idéias e experiências são compartilhadas. A democratização e liberdade consentem aos indivíduos da rede, aos internautas, fazerem da Internet um espaço sem obstáculos, onde cada um tem o domínio e sabe o que quer, com alternativas próprias e particulares. Cada um começa a eleger suas fontes escolhidas de leitura e conhecimento.

As redes sociais virtuais nas instituições já demonstram sua importância, seja no aprimoramento das informações dentro de uma instituição, que podem influenciar nas decisões, seja na contribuição para uma melhor maneira de compartilhamento das experiências, informações e conhecimentos. Tudo isso demonstra que o uso de redes sociais virtuais dentro das instituições não é mais uma simples convergência. Com a utilização de

algumas avaliações a instituição pode ser ligada na rede, tornando essencial a participação de todos nessa agitação que revoluciona a maneira de se compartilhar.

Perante os episódios abordados nesse trabalho, percebe-se que as redes sociais virtuais são elementos propícios para interação e divulgação. O uso das redes sociais virtuais nos espaços institucionais é uma realidade infalível. São favoráveis à produtividade e melhoria da imagem da instituição, mas, ao mesmo tempo, se faz necessário um preparo precedente dos indivíduos que trabalham na tecnologia da informação e da direção que se quer dar à informação a ser compartilhada pela instituição, para que os acessos aconteçam com um nível de maturidade legal e técnico apropriado às intenções da instituição, elevando, ainda mais, os graus de satisfação com a imagem institucional perante seu público interno e externo.

O uso das redes sociais virtuais nas instituições é uma tendência inegável, o que provoca a necessidade de adequação à nova realidade e à nova ferramenta disponível. Como toda ferramenta nova, há de se adaptar as pessoas ao seu uso em benefício da instituição e de seus membros, ou estaremos sujeitos aos desgastes provocados pelo seu mau uso.

A Polícia Militar do Estado de Goiás, por ser instituição pública e de grande interesse da população, precisa de um tratamento especial quando referida em redes que são acessíveis à grande maioria das pessoas. Cada servidor ligado à instituição deve ter a devida responsabilidade ao se referir a ela, seja direta ou indiretamente.

Ao adentrar ao mundo da virtualidade, através das redes sociais, nos dias de hoje iremos encontrar diversos exemplos positivos e negativos de manifestações postadas e que se referem ou se relacionam à Polícia Militar de nosso Estado. Poderíamos, não fosse o impedimento de expor os autores nesse trabalho, relacionar e apresentar diversos casos de incoerências postadas, o que reflete o despreparo de quem as posta e acaba por denegrir a imagem da corporação e da própria pessoa. Vemos também postagens corretas, as quais enaltecem as instituições perante a sociedade. A instituição que tratamos neste trabalho é de interesse público. Sua imagem, ofuscada em razão da irresponsabilidade de qualquer pessoa, trará prejuízos também para os servidores que a compõem e para a sociedade, pois o enfraquecimento de uma instituição pública reflete o enfraquecimento da própria sociedade.

Ao se fazer manifestações pessoais sobre as instituições ou assuntos relacionados a elas, cada servidor, principalmente os que exercem funções de destaque, deve se ater a uma composição ética, oportuna e coerente das postagens. Tal medida irá direcionar o uso das redes sociais virtuais em benefício das instituições. Por outro lado, o uso indevido, com manifestações equivocadas, poderá gerar desgastes a pessoas e à própria instituição.

Finalmente, observamos que as redes sociais virtuais são sim uma ótima ferramenta à nossa disposição. O que precisamos é de um direcionamento para o uso adequado desta ferramenta, o que poderá render, para nós e para a nossa instituição, bons frutos. É premente que as redes de comunicação virtual sirvam de suporte para as boas relações e para o engrandecimento de nossos servidores, de nossa instituição e de nossa sociedade.

Diante do exposto, entendemos ser medida adequada a ser tomada em nível de Instituição Polícia Militar do Estado de Goiás, o desenvolvimento de tema relacionado à legalidade, ética e coerência nas redes sociais virtuais. Tal tema pode ser desenvolvido tendo como base o que foi apresentado no presente trabalho que, aliado aos recursos para projeção de mídias, podem compor o desenvolvimento de palestras a serem ministradas ao nosso público interno.

As palestras poderão ser previstas nos planos de cursos e estágios ministrados pelo Comando da Academia de Polícia Militar, o que fará com que grande parte de nosso pessoal tenha acesso a tais orientações de forma didática e proveitosa. Salientamos que a maioria dos planos de cursos feitos pela Divisão de Ensino da Academia de Polícia Militar já preveem tempos de aulas para palestras diversas, bastando somente que os tempos sejam aproveitados com o tema proposto.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em: <[http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_29.03.2012/CON1988.shtm](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_29.03.2012/CON1988.shtm)>. Acesso em: 15 mar. 2012.

BRASIL. **Decreto Lei nº. 2848 de 07 de dezembro de 1975**. Código Penal Brasileiro. Brasília, 1940. Disponível em: <<http://legis.senado.gov.br/sicon/#>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

COSTELLA, Antonio. **Comunicação: do grito ao satélite**. História dos meios de comunicação. 4. ed. São Paulo: Mantiqueira, 2001.

GOIÁS. **Lei nº 8033 de 02 de dezembro de 1975**. Estatuto dos Policiais Militares do Estado de Goiás. Goiânia, 1975. Disponível em: <<http://www.gabinetecivil.go.gov.br/leis.php?tipo=ordinaria&ano=1975>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

GOMES, Alexandre. **O ideal e o possível**. O conceito de Ética em Sócrates, Platão e Aristóteles. São Carlos, SP, 2000. Disponível em: <<http://resenhas.sites.uol.com.br/etica.html>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

MARTINO, Antonio Hohlfeldt, Luiz C.; FRANÇA, Vera Veiga (Org.). **Teorias da Comunicação**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

MINISTÉRIO DA DEFESA. (BRASIL). **Portaria Normativa Nº 660-MD de 19 de maio de 2009**. Regulamento de Continências, Honras, Sinais de Respeito e Cerimonial Militar das Forças Armadas. Brasília, 2009. Disponível em <<https://www.defesa.gov.br/sistemas/bdl-egis/normas/norma.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2012.

PRIBERAM. **Dicionário online da língua portuguesa**. Goiânia, 2012. Disponível em <<http://www.priberam.pt/dlpo>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

SCHELP, Diogo. Nos laços (fracos) da internet. **Veja.com**, n. 2.120, São Paulo, 8 jul. 2009. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/080709/nos-lacos-fracos-internet-p-94.shtml>>. Acesso em: 16 mar. 2012.

VASSARI, Rodrigo Augusto; SILVA, Vanessa Claro. **O E-Consumidor e as Mídias Sociais**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/rodrigovassari/tcc-marketing-2-0-o-econsumidor-e-as-mdias-sociais>>. Acesso em 20 fev. 2012.

VENETIANER, Tom. **Como vender seu peixe na internet: Um guia prático de marketing e comércio eletrônicos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

## **APÊNDICE A - ENTREVISTA COM O CHEFE DA SEÇÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS (PM/5) DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

1- Qual o objetivo do Site da PMGO?

O Site se propõe a divulgar as ações operacionais e administrativas desenvolvidas pela Corporação no seu dia-a-dia junto a sociedade goiana. Em seu campo de atuação e abrangência se destina a informar e atualizar seu público interno das decisões da Corporação e para o público externo estreitar as relações com a sociedade através do oferecimento de informações e serviços.

2- O quê o site da PMGO oferece?

Oferece manchetes e notícias das diversas unidades pertencentes à PMGO, artigos de relevância aos policiais e a sociedade, interação dos policiais nas diversas publicações, conhecimento dos aniversariantes cadastrados diariamente, cadastramento de público interno e externo, divulgação de avisos, determinações e documentos de interesse dos policiais, recortes de jornais e impressos, filmagens dos telejornais, entre outros serviços e informações de interesse geral.

3- Qual a abrangência e alcance do Site? Qual a taxa de Visitas?

Mensalmente o site tem uma média de 130.000 visitas/mês, considerando somente os acessos de pessoas únicas, chegando a uma média de 1.800.000 pageview/mês. Os acessos são em sua maioria do território nacional com cerca de 97%, seguido de países de língua inglesa com cerca de 1,74%.

4- Qual forma de interação com a sociedade o site da PMGO fornece?

O Site oferece em todas as matérias um espaço para que o internauta possa comentar. Disponibiliza fóruns para discussão de assuntos pertinentes ao público externo e interno, abre espaço para manifestação da sociedade através de enquetes, disponibiliza álbuns de fotos, publica artigos de internautas e está aberto para o desenvolvimento de atividades direcionadas para a comunicação social.

5- Ao estarmos logados no site da PMGO é possível comentar qualquer publicação?

Sim. Após se cadastrar no site e fazer o login, basta o internauta abrir a publicação que se deseja e comentar ou manifestar suas considerações. Todas as manifestações são registradas e levadas ao conhecimento da Chefia da Seção.

6- Existe controle dos comentários feitos nas publicações no site da PMGO? Como?

Sim, a assessoria de comunicação da PMGO tem um controle de todos os comentários feitos em qualquer publicação do site. Após fazer o login e comentar uma publicação, o comentário é submetido a uma avaliação para se autorizar ou não a publicação. Essa moderação é realizada pela equipe da Subseção Portal PM da Assessoria, e tem como principal objetivo evitar que conteúdos ofensivos e desagregadores sejam veiculados no site.

7- As manchetes publicadas no site passam por triagem antes de serem postadas?

Sim. Ao chegar solicitação de manchete, notícia ou artigo no email do site, que qualquer usuário pode solicitar, a equipe de edição do site faz a triagem e a edição do que se pretende publicar.

8- Quais os erros comuns percebidos nas propostas de publicações recebidas pela PM/5?

O maior erro percebido pela equipe é a solicitação de publicações de caráter pessoal, que visam a autopromoção do interessado. Também são comuns os erros de pontuação, acentuação e concordância, bem como imagens depreciativas, com fotos que revelam falta de cuidado com a apresentação pessoal ou comportamentos inadequados por parte dos policiais. Também são comuns os comentários de cunho pessoal, que não se atentam para a legalidade, impessoalidade, imparcialidade e demais princípios que regem a administração pública e que norteiam o trabalho Policial Militar.

9- Quantos usuários fazem parte da rede virtual institucional da PMGO? Quantos do público interno e quantos do público externo?

Total de cadastrados militares: 5016

Soldado: 2199

Cabo: 835

3º Sargento: 548

2º Sargento: 392

1º Sargento: 237

Subtenente: 110

Cadete: 18

Aspirante: 5

2º Tenente: 117

1º Tenente: 161

Capitão: 181

Major: 95

Ten Cel: 72

Coronel: 46

Total de cadastrados civis: 2454

Seguidor: 2394

Civil: 60

Total geral de cadastrados no site da PMGO: 7470

10- Como é o procedimento da PM/5 ao receber fotos nas manchetes para postagem no site? É feito controle sobre a adequação do fardamento e postura dos Militares que estão nas fotos?

Ao enviarem fotos para a Assessoria, elas são avaliadas e tratadas no que diz respeito a correção do que pode ou não ser publicado. É comum o tratamento de imagens visando camuflar o rosto de agressores da sociedade, placas de veículos e posturas intimidadoras.

11- Estamos tratando em trabalho monográfico sobre o uso das redes sociais virtuais na PMGO. Tem algum ponto que julgue importante ser tratado no trabalho?

Sim. É importante que a Polícia Militar explore com maior efetividade o potencial das mídias sociais em favor da divulgação dos trabalhos e da imagem Institucional. As redes sociais virtuais vêm se popularizando a cada dia e apresentando um crescimento exponencial, tanto na abrangência e como capacidade de mobilização e formação de opinião, sendo um campo fértil e de baixo custo para defesa de interesses sociais e divulgação de ideias. Assim, a Polícia Militar precisa aperfeiçoar o uso dessa nova ferramenta de mídia, e através de sua utilização melhorar a percepção da imagem institucional junto ao público interno e externo,

alem do desenvolvimento do serviço de inteligência para monitoramento de possíveis ameaças à segurança pública.

Anésio Barbosa da Cruz Júnior – Ten Cel  
Assessor de Comunicação da PMGO

**ANEXO ÚNICO - PORTARIA DO COMANDO GERAL DA PMGO Nº 2.346, DE 10  
DE ABRIL DE 2012**