

O PERFIL OFICIAL DO INSTAGRAM DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DE GOIÁS E O RELACIONAMENTO COM SEUS SEGUIDORES

THE OFFICIAL INSTAGRAM PROFILE OF THE GOIÁS MILITARY POLICE AND THE
RELATIONSHIP WITH ITS FOLLOWERS

Michael Douglas Araújo Lima*
Rafael Delfino Rodrigues Alves**

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo identificar como as redes sociais digitais, principalmente o *Instagram* da Polícia Militar de Goiás pode contribuir para esta instituição como ferramenta de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com os seus usuários. A pesquisa é quantitativa com realização de pesquisa de campo com policiais que atuam no município de Goiânia, por meio de questionário fechado. Os dados demonstram que o *Instagram*, de um modo geral pode contribuir para a polícia militar como ferramenta de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com a sociedade, e conforme a resposta dos policiais militares entrevistados, pode-se deduzir que eles veem essa interação com a sociedade de forma positiva, pois pode ajudar os policiais a se envolverem melhor com o público, de modo a ouvir atentamente o que a comunidade diz, pois a interação é o ponto crucial da polícia comunitária nas redes. E à medida que mais pessoas ingressam nas redes sociais, mais necessária torna a presença da polícia nesses canais.

Palavras-chave: Polícia. Militar. Redes Sociais. Instagram. Relacionamento.

ABSTRACT

The current research aims to identify how digital social networks, especially the Instagram of the Military Police of Goiás, can contribute to this institution as a support tool for public security and its relationship with its users. The research is quantitative, conducting field research with police officers working in the city of Goiânia, through a closed questionnaire. The data demonstrates that Instagram, in general, can contribute to the military police as a support tool for public security and its relationship with society, and according to the response of the interviewed police officers, it can be inferred that they see this interaction with society positively, as it can help police officers engage better with the public, carefully listen to what the community says, as interaction is crucial for community policing on social media. And as more people join social networks, the presence of the police in these channels becomes more necessary.

Keywords: Police. Military. Instagram. Relationship. Technology.

* Aluno do Curso de Formação de praças, Turma G Goiânia, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás (CAPM). E-mail: michael.limabsb@gmail.com. Goiânia, 2023.

** Professor orientador, Doutor em Direitos Humanos, Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia-GO, 2023.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das mídias digitais as pessoas passaram a participar ativamente de todo o processo de comunicação, possibilitando transformações metodológicas e as corporações de segurança pública tem se adequando a essa nova realidade de interação social.

A Polícia Militar desde a sua criação, baseada na Constituição de 1988, possui o dever de manter a ordem pública e os direitos constitucionais inerentes ao ser humano, de modo a promover e ampliar formas de prevenção. E dada as novas concepções de procedimentos para o acesso à informações, a Polícia Militar de Goiás tem se adequando a comunicação pública no mundo digital, visto que a conjectura da sociedade tem se fundamentado no mundo digital, que se tornou essencial para qualquer forma de trabalho, nós órgãos públicos, empresas, em que o uso da internet é essencial e se utilizada de maneira adequada pode ser uma ferramenta de informação. O que se torna essencial para a PMGO no que concerne ao estreito relacionamento com a sociedade, informando o trabalho que a corporação tem feito o Estado.

De maneira recente a Polícia Militar de Goiás tem se adequando a essas ferramentas, principalmente ao uso das redes sociais, como *Facebook, Instagram, YouTube, Kwai, TikTok, WhatsApp e Twitter*, para atender a comunidade e os servidores militares. Esse modelo de interação, trouxe consigo um fenômeno paralelo às interações tradicionais. E, nesse novo contexto, a polícia militar pode ter um aliado na comunicação com a sociedade.

Desse modo, a pesquisa pode ser de valia, pois o fenômeno da internet trouxe para o mundo novas formas de interação social, sendo que possibilitou mais facilidade na comunicação, de maneira mais rápida, com uma melhor socialização e interação por meio das redes sociais, baseada em relações virtuais que vem crescendo gradativamente. Com isso as organizações policiais tem na rede social uma oportunidade de criar um canal de comunicação interativa com a comunidade para viabilizar o enfrentamento dos problemas de segurança pública.

Levando em consideração que as redes sociais tem um papel fundamental na comunicação com a sociedade, ao vislumbrar os benefícios que a inserção nesse aporte digital traz, pois dinamiza conversações e transmite informações em um curto pequeno de tempo, além de alcançar um número elevado de pessoas, a PMGO estabeleceu há algum tempo diversos canais de comunicação digital, *Facebook, Instagram, YouTube, Kwai, TikTok, WhatsApp e Twitter*, cujo alcance é enorme, levando em consideração o número de seguidores, visualizações e curtidas que essas plataformas possuem.

Nesse sentido, as redes sociais em prol da PMGO podem apresentar um cenário favorável na melhoria da segurança pública, por meio de uma maior aproximação entre polícia e comunidade.

Assim, a pesquisa tem como objetivo identificar como as redes sociais digitais, principalmente o Instagram da Polícia Militar de Goiás vem ganhando visibilidade ao longo dos anos e se pode contribuir para a polícia militar como ferramenta de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com a sociedade. Nesse sentido será trazido um breve histórico da Polícia Militar de Goiás e a sua relação com as redes sociais, falaremos sobre a Assessoria de Comunicação da Polícia Militar de Goiás e, sobre as redes sociais (Instagram e Facebook). Além disso, realizamos uma pesquisa com policiais militares.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS E AS REDES SOCIAIS

As inovações tecnológicas possibilitaram uma nova forma de comunicação e nem o mais futurista, poderia imaginar essa maneira de se comunicar possibilitada pela comunicação móvel, o que ocasionou na interação e troca de polos opostos do globo terrestre, em um período de tempo curto, cerca de segundos. A partir de um aparelho, se possibilitou a comunicação com outras pessoas.

De acordo com Bacchin e Cruz (2015) com o advento da internet houve um desenvolvimento de inúmeras ferramentas tecnológicas que propiciaram uma nova forma de relação e comunicação entre as pessoas, e a rede social é uma delas, pois foram criadas bem antes da internet, mas só foi propagada pela rede de computadores. Muitas empresas desenvolveram sites de relacionamento, para uma interação de pessoas que estavam em localidades opostas e distantes, mas que se comunicavam em tempo real. Entretanto, a internet potencializou a utilização e funcionamento dessa rede, nas mais variadas plataformas: *YouTube*, e-mail, *WhatsApp*, *Instagram*, *Skype*, *Facebook*, dentre outros.

Por meio de um aparelho o ser humano pode criar, explorar e transformar sua realidade, além de gerar uma aplicabilidade instantânea de informação que se atualiza constantemente. Assim, as mídias digitais são um conjunto de aparelhos que tem na tecnologia sua fundamentação e funcionalidade, dentre eles: vídeo, foto, computador, revista digital, telefone, tablet, televisão.

As redes sociais constituem de atores e conexões que se interagem por meio de um

computador, celular, tablete, dentre outros. Essas conexões são permeadas por meio de diversas formas de interação social, como mensagens longas ou curtas, informativos, particulares ou públicos.

Para entendermos o termo mídia social, LIMA (2018) define como “um grupo de aplicações baseadas na internet que se alicerçam sobre os fundamentos ideológicos e tecnológicos da *Web 2.0* e que permitem a criação e troca de conteúdo gerado pelo usuário”. De modo que o compartilhamento das informações pode contribuir com a formação e alterações na cultura organizacional.

Assim, as mídias sociais são ferramentas fundamentais para assegurar a influência recíproca entre pessoas, grupos e instituições. E, se empregadas nas organizações governamentais viabiliza a produção de conteúdo por parte tanto do governo quanto dos cidadãos, além de ter um elevado grau de interação, podendo alcançar aqueles que não fazem o uso das formas tradicionais de interação com o governo. (LIMA, 2015).

E esses aplicativos, como *YouTube, Facebook, Twitter, WhatsApp* e *Instagram* para serem adotados por uma organização governamental necessita-se envolver uma série de escolhas e decisões práticas para determinar a forma de utilização e a finalidade, bem como o tipo de informação que pode ser compartilhada, além de quem será responsável por fornecer essa informação e o público alvo. (LIMA, 2015).

Dessa forma, as redes sociais podem ser uma ferramenta de interação entre o órgão público e a sociedade, gerando uma consolidação no relacionamento, através de uma comunicação mais clara e objetiva, visto que por muito tempo a Instituição Polícia não teve um relacionamento muito brando com a sociedade, sendo muitas vezes como repressor e agressivo, somente passando a informação, quase sempre manipuladora e não verdadeira da mídia. O que resultou em visão ruim da corporação por parte da população. (CALDAS, 2017).

Mas, com as redes sociais, esse relacionamento entre a sociedade e a polícia pode ser mais atrelado e transparente. Dessa forma, se usada de maneira proveitosa pode ser uma ferramenta fundamental no estreitamento dessa relação. O que possibilita uma outra visão do trabalho policial, mostrando uma imagem real da instituição, de modo a desenvolver uma relação de confiança com a população.

Nesse contexto, o uso das mídias digitais por parte da polícia militar, pode conduzir a diversas funções administrativas e aos serviços oferecidos e prestados pela instituição, em que a sociedade pode acompanhar integralmente todas as atividades desempenhadas pela Polícia Militar.

Levando isso em consideração Costa e Brito (2020) acreditam que as redes sociais estão

em uma crescente de números de adeptos e usuários desse novo tipo de interação e que as empresas já conseguem atingir um resultado diferenciado no mercado por meio de conteúdos e campanhas realizadas de acordo com a real necessidade de seus clientes, o que propicia a construção de um bom relacionamento, visto que as pessoas estão tendo acesso cada vez mais a smartphones e a conexão via internet. E na maior parte do tempo os acessos são nas redes sociais e dentre elas o *Instagram* tem se destacado, e foi criada por Kevin Systrom e Mike Krieger e permite que seus usuários compartilhem imagens, vídeos, mensagens e *stories*, sendo um boa opção para empresas que destacam seus produtos e produzem conteúdos para a plataforma.

Essa rede social atingiu em 2018 a marca de 1 bilhão de usuários ativos, o que demonstra um crescimento exponencial da plataforma, o que torna o *Instagram* a rede social mais popular da atualidade e cresce cerca de 5% por trimestre. (COSTA E BRITO, 2020).

Segundo Júnior e Cruz (2022) o *Instagram* conecta as pessoas e a polícia ao utilizar essa rede social demonstra que está inserida na era da comunicação digital que permeia o mundo contemporâneo.

2.2 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

Dentre as funções que a Assessoria de Comunicação Social da Polícia Militar de Goiás desempenha as que mais se destacam são a de intermediação da comunicação social da instituição polícia com os órgãos de imprensa e as redes sociais, pois ela é a guardiã legal da identidade visual da corporação.

Com o trabalho realizado pela Assessoria de Comunicação a Polícia pode ampliar significativamente sua capacidade de interação com a sociedade, e pode potencializar a prestação de serviços, de modo a atender a demanda social, com a divulgação de resultados, informações e índices. Dessa forma, a polícia pode compartilhar a real realidade do serviço prestado a sociedade, de modo a fornecer um conteúdo mais diversificado.

A Assessoria está diretamente ligada ao Comando Geral da Polícia, pois ela assume um papel fundamental na Corporação, pois é responsável por toda a comunicação e imagem da polícia, assim ela é uma seção do Estado Maior da Polícia de Goiás. Por isso possui oficiais que analisam aquilo que será postado e são responsáveis por toda a organização das redes sociais.

De acordo com Caldas (2017) os profissionais que atuam na Assessoria de Comunicação são alocados em quatro subseções: portal (responsável pelas postagens no site) produção (responsável pela criação, execução e realização daquilo que é postado), eventos (responsável

pelos eventos da corporação) e clipping (responsável pelas informações e clipagem das notícias repassadas nos veículos de comunicação).

A Polícia Militar do Estado de Goiás, mais especificamente a sua Assessoria de Comunicação (PM/5), vem utilizando cinco redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e WhatsApp*) para se comunicar com a sociedade e seu público interno. Essa abordagem, entretanto, é relativamente recente, já que foi a partir de 2012 que a unidade convergiu os trabalhos para esses canais.

Dentre esses profissionais, a Assessoria de Comunicação possui em seu grupo, tenentes coronéis, major, capitão, além de praças, com escala de serviço, 12 por 36, das mais variadas formações: Direito, Gestão em Segurança Pública, Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Designer, Ilustrador, Economia e TI. (CALDAS, 2017).

Com o grande avanço tecnológico dos últimos anos, Assessoria de Comunicação teve que se modificar conforme a globalização, adequando-se a essas demandas, devido ao grande número de usuários dessas redes. Era preciso ser inserido nas novas ferramentas tecnológicas, como as redes sociais, para a divulgação de informações e comunicação com a sociedade. Além do site da corporação, a Polícia Militar de Goiás, está inserida nas redes sociais mais utilizadas: WhatsApp, Facebook, Instagram, YouTube, Twitter e TikTok.

2.3 AS REDES SOCIAIS DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS

Atualmente a Polícia Militar está inserida em todas as redes sociais: YouTube, Instagram, Facebook, Twitter, TikTok. Mas no trabalho só entraremos mais profundo nas redes sociais do Instagram.

2.3.1 Instagram

É bem provável que as redes sociais se tornaram a maneira de interação mais moderam entre as pessoas, uma vez que permitem que as pessoas se comuniquem com o máximo de pessoas possível. O que beneficia positivamente nas atividades comerciais pelo atendimento eficiente que possibilita aos consumidores.

De acordo com Costa e Brito (2020) a rede social *Instagram* foi desenvolvida por Krieger e System e tinha como característica principal o compartimento de mensagens, fotos,

vídeos e snapgram (stories)¹ no ano de 2011 a rede já tinha mais de 10 milhões de usuários e em 2012 foi comprada pelo *Facebook* por 1 bilhão de dólares, o que propiciou uma maior interação entre as redes. E foi desenvolvido no *Instagram* uma ferramenta que possibilita criar anúncios e divulgá-los nas redes sociais. Os usuários do aplicativo, ainda podem fazer buscas do seu interesse de forma eficiente e fácil. Essa rede social é bastante popular no país e cerca de 55% dos usuários dos *Instagram* em 2015 eram brasileiros. Esse sucesso se atesta pela boa opção para as organizações que buscam se destacar na internet com seus produtos e conteúdos para a plataforma.

Aderindo à rede social do *Instagram* a PMGO mantém uma conta oficial e leva o conhecimento das ações que desenvolve e também informações sobre a instituição por meio dos recursos audiovisuais que a plataforma disponibiliza. Atualmente, são divulgadas operações policiais, ações sociais, orientações, e estabelece uma interação direta com a população, por meio do diálogo.

Nas páginas oficiais da polícia os conteúdos postados são seguidos de acordo foi o que é produzida pela instituição, sendo uma forma de divulgação do trabalho realizado pela polícia. E, muitas vezes não tem um contato devolutivo com os usuários e seguidores. Uma vez não se limitam a responder os comentários das postagens, visto que para haver um ambiente de integração, os integrantes das redes sociais, querem falar e serem ouvidos, carecem de atenção.

A Assessoria da Polícia Militar alimenta a página com diversos álbuns de fotos, vídeos, que também são postados no canal do YouTube, Instagram e TikTok, além de links do site da polícia, bem como eventos que merecem uma atenção especial e as operações que trazem benefícios ou preocupação para a sociedade. E essa rede social é alimentada com constância e diariamente.

O perfil do Instagram da Polícia Militar de Goiás, desde que foi assumido pela Assessoria de Comunicação da PM, que assumiu em agosto de 2015, resultou em um aumento significativo no número de seguidores. Hoje o perfil conta com 347.000 seguidores, pois há uma periodicidade e constância na divulgação da página, tendo na rede, 10.200 publicações, das mais variadas formas e assuntos, com fotos, vídeos, *reels*² informativos, solenidade, dentre outros. No perfil da página também está alocado o link do site da instituição. Isso quer dizer

¹ É um aplicativo de mensagens e rede social, conhecido como “pai dos posts efêmeros” comumente conhecidos como *stories*, foi criado para compartilhar fotos, vídeos e textos de forma gratuita para baixar, o que difundiu rapidamente entre os jovens americanos, mas perdeu espaço para os aplicativos *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*.

² É uma função do *Instagram* que oferece inúmeras ferramentas para criação de vídeos rápidos e criativos, com tempo máximo de 15 segundos e compostos por diferentes *takes*, e pode ser publicado via *stories*, *feed* ou compartilhamento para amigos/seguidores em mensagens diretas. Ao ser postado no feed o *reels* é automaticamente salva no perfil do usuário em uma nova aba exclusiva para o usuário apagar quando quiser.

que a PMGO produziu mais de dez mil conteúdos em sua página e detém quase trezentos e cinquenta mil usuários digitais que acompanham em seu perfil oficial do *Instagram*.

No Instagram há um trabalho mais ordenado, o que foi favorável para a rede, pois o número de seguidores aumentou gradativamente, visto que no ano de 2017, possui apenas 60.000 seguidores. Muitas vezes as postagens acontecem em tempo real, nos eventos, operações, por esse fator não há um horário padrão para as postagens. Nessa rede, as postagens são mais organizadas e possuem uma linha editorial, além de manter uma relação de interação com os usuários, de modo a responder os comentários.

3 METODOLOGIA

As pesquisas podem ser de vários tipos e classificações, neste caso, foi o método quantitativo, pois, ele é conclusivo e nos permite quantificar um problema e entender a dimensão dele. Esse tipo de pesquisa fornece informações sobre o público do estudo, o que se torna relevante para a pesquisa pretendida pela necessidade de uma análise na rede social do perfil oficial do Instagram da PMGO, foi realizada uma pesquisa de campo com profissionais que atuam na Assessoria de Comunicação da Polícia Militar de Goiás. As pesquisas de campo se focam em uma comunidade.

Segundo Gil (2002) essa comunidade pode ser de trabalho, estudo, lazer ou qualquer atividade humana, sendo desenvolvida por meio da observação de forma direta no grupo estudado e com entrevistas para captar o maior número de informações que possam explicar ajudar na interpretação do que ocorre no grupo.

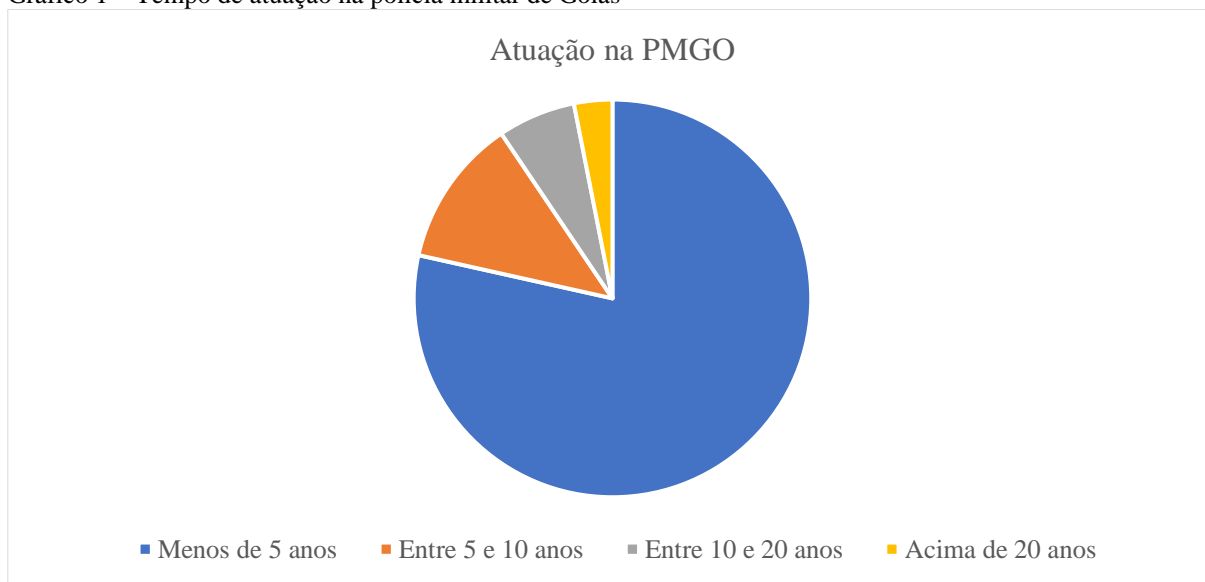
A pesquisa foi feita pelo *Google Forms*, com policiais pertencentes a Polícia Militar de Goiás, o questionário foi fechado, contendo 10 perguntas, e enviada via link para grupos de *WhatsApp* de policiais e eles tiveram o mês de outubro e novembro para responder o questionário. Pela rapidez da entrevista e pela quantidade de policiais que estavam nos grupos que foram enviados os links da pesquisa, esperava-se um número maior de respostas obtidas, mas participaram da pesquisa somente 32 policiais, o que limitou bastante a pesquisa

Assim, obtendo as informações foi possível mostrar se as redes sociais, principalmente o *Instagram* pode contribuir para a polícia militar como ferramenta de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com a sociedade

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O gráfico 1, refere ao tempo de atuação na Polícia Militar de Goiás e a grande maioria trabalha a menos de 5 anos 78,1%, 12% trabalham entre 5 e 10 anos 6,3% acima de 20 anos e 3,1% entre 10 e 20 anos.

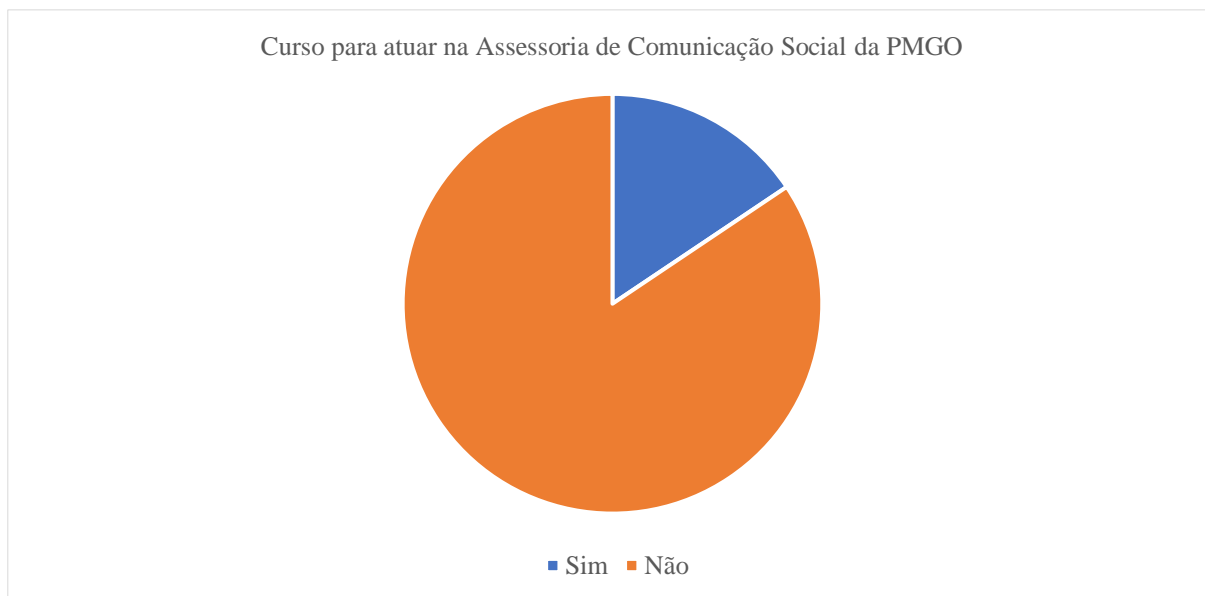
Gráfico 1 – Tempo de atuação na polícia militar de Goiás



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Ao serem questionados se para atuar na Assessoria de Comunicação da Polícia Militar de Goiás precisa de algum curso, 84,4% responderam que não e 15,6% responderam que sim. No questionário tinha a opção de responder à questão seguinte que era a 4, se a resposta fosse sim. Foi perguntado qual curso que precisava fazer, somente uma pessoa respondeu, que comunicação social.

Gráfico 2 – Assessoria de Comunicação Social da PMGO



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Para Baccin e Cruz (2015) as redes sociais devem ser utilizadas pelas organizações policiais como uma ferramenta a mais de interação e comunicação com os cidadãos, mas há vantagens e desvantagens no uso desse meio de comunicação, pois um fator que deve ser levado em consideração é a segurança da informação. Por isso ao se criar um canal, não se pode compartilhar tudo que envolve a segurança pública, tem que haver um cuidado, por meio de medidas que propiciem um maior aproveitamento das mídias sociais. De modo a adotar um padrão de métodos, publicações e a melhor linguagem utilizada para disseminar as informações de maneira mais fidedigna.

Com isso, as mídias sociais não desviam os objetivos da polícia, que pode desenvolver uma abordagem estratégica para a utilização do uso das redes sociais e que tenham uma relação intrínseca e estratégica na organização. Essa preocupação evita alguns detalhes, pois na rede de comunicação há uma perda relativa do controle a divulgação de imagens, que em alguns casos podem ter um resultado negativo, pela rápida disseminação das informações. O que antes, se podia argumentar antes de ser veiculado na mídia tradicional, pois era preliminarmente apresentada a polícia militar quando havia imagens de violência ou corrupção policial.

Indagamos sobre se existe uma aproximação entre a polícia e a sociedade, todos responderam que sim.

Gráfico 3 – Existe aproximação entre a polícia e a sociedade



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Lima (2019) discorda com os dados da pesquisa. Para ele há uma dificuldade de relacionamento entre a polícia e a comunidade e isso faz com que haja uma solidariedade interna a corporação e a iminência do perigo evoca admissão do policial de combater o crime, e as ferramentas tecnológicas podem efetivar por meio da interação social.

Nessa mesma linha de raciocínio Lima (2018) compreende que a aproximação entre a polícia e a sociedade não é plena, pois o trabalho policial tem como um dos elementos da atividade policial o uso da força, o que cria uma desconfiança da sociedade e dificulta no relacionamento. Com isso o policial atua em ambiguidade, pois ao mesmo tempo é protetor e repressor.

Perguntados sobre os motivos que possibilitaram a aproximação da polícia e da sociedade 50% acreditam que foram as redes sociais 40,6% projetos sociais voltados para a sociedade 6,3% televisão e 3,1% internet. Observe o gráfico abaixo.

Gráfico 4 – Aproximação da polícia e da sociedade



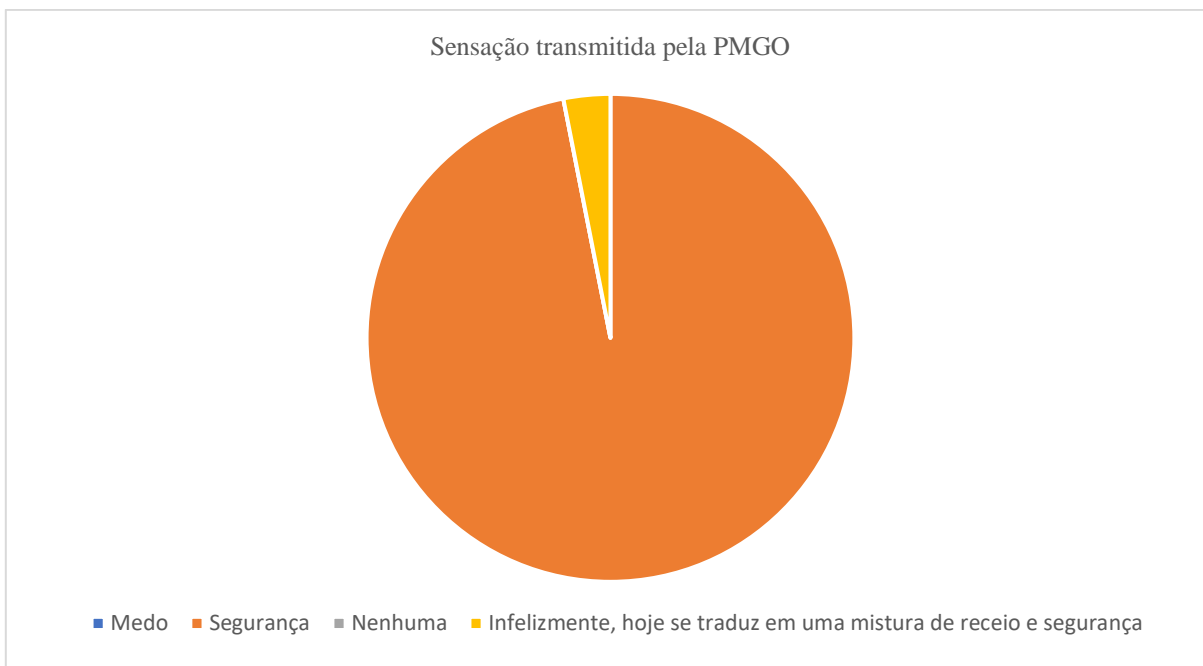
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Os dados da pesquisa corroboram com Lima (2018) que determina que as mídias sociais são ferramentas tecnológicas que se efetivam por meio da interação social e para refutar suas ideias a autora mostra que em um estudo realizado por Baverl e Kaptein (2013) o *London Metropolitan Police* (MET) e o *Greater Manchester Police* (GMP) para interagirem com o público começaram a utilizar o *Twitter* e os resultados do estudo mostram que os policiais do GMP desenvolveram práticas muito diferentes para uma melhor interação com o público, o enquanto o MET continuou em uma abordagem mais controlada e distante do público.

Nesse sentido, as mídias sociais podem ser um aporte de interação entre polícia e sociedade, mas é pouco provável que a força policial adote no mundo virtual uma atuação diferente da prática diária para com a sociedade, pois o emprego das mídias sociais é utilizado para um fortalecimento da imagem da instituição, além de informação aos cidadãos acerca de incidentes, crimes, informações para as investigações, bem como interação e engajamento frente a sociedade.

Ao serem questionados acerca da sensação que a polícia transmite 96,9% respondeu que segurança e 3,1% que infelizmente, hoje ainda se traduz em uma mistura entre segurança e receio.

Gráfico 5 – Sensação que a polícia transmite

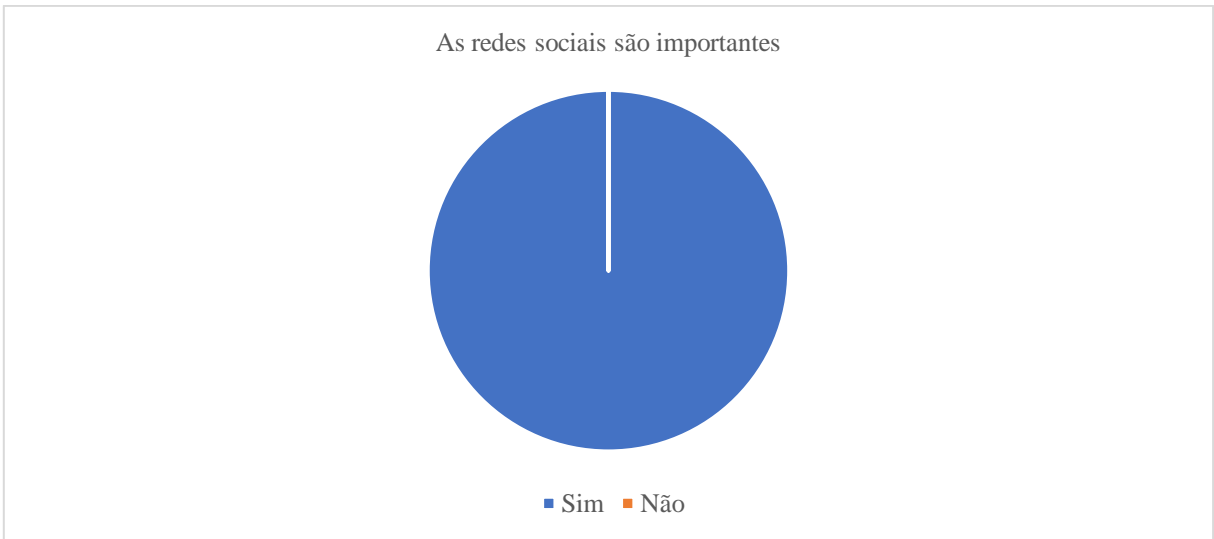


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Os dados mostram que a segurança é a maior sensação que a polícia transmite. Mesmo a população ciente que a atividade policial tem cumprido sua missão de promover a segurança pública, ainda há um certo receio da sociedade frente a forma de ação do trabalho policial, Júnior e Cruz (2022) salientam que o cenário das redes sociais são favoráveis em prol da polícia, pois permeia uma aproximação entre polícia e comunidade e estabelece uma relação que todos ganham, de modo que a polícia se insere no contexto comunitário e a população aumenta a confiança na polícia, trazendo uma maior sensação de segurança e proteção.

No gráfico 6 ao serem perguntados se as redes sociais são importantes para uma maior aproximação da polícia e da sociedade, todos concordam que sim. O que corrobora com Lima (2018), que mostra que a polícia e os policiais consideram as ferramentas tecnológicas das mídias sociais uma oportunidade para projetar uma imagem positiva e assegurar os laços entre sociedade e instituição.

Gráfico 6 – Importância das redes sociais na aproximação entre polícia e sociedade



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

De acordo com Caldas (2017), a Polícia Militar do Estado de Goiás e a Assessoria de Comunicação se estruturaram para atender a demanda do uso das redes sociais no atendimento a comunidade e de seus servidores. E os resultados podem ser considerados positivos, pois os números respondem por si só, hoje o Instagram oficial da PMGO conta com 352 mil seguidores, que são ávidos pelas informações constantemente veiculadas na rede. De modo que possibilita uma maior interação entre a polícia e a comunidade, por meio dos comentários.

Ao perguntarmos sobre como consideram o trabalho realizado pela Assessoria de Comunicação Social da Polícia Militar de Goiás na intermediação da comunicação social da instituição polícia com os órgãos de imprensa e as redes sociais. A maioria 43,8% responderam que excelente 28,1% ótimo 25% bom e 3,1% regular.

Gráfico 7 - Trabalho da Assessoria de Comunicação Social da PMGO



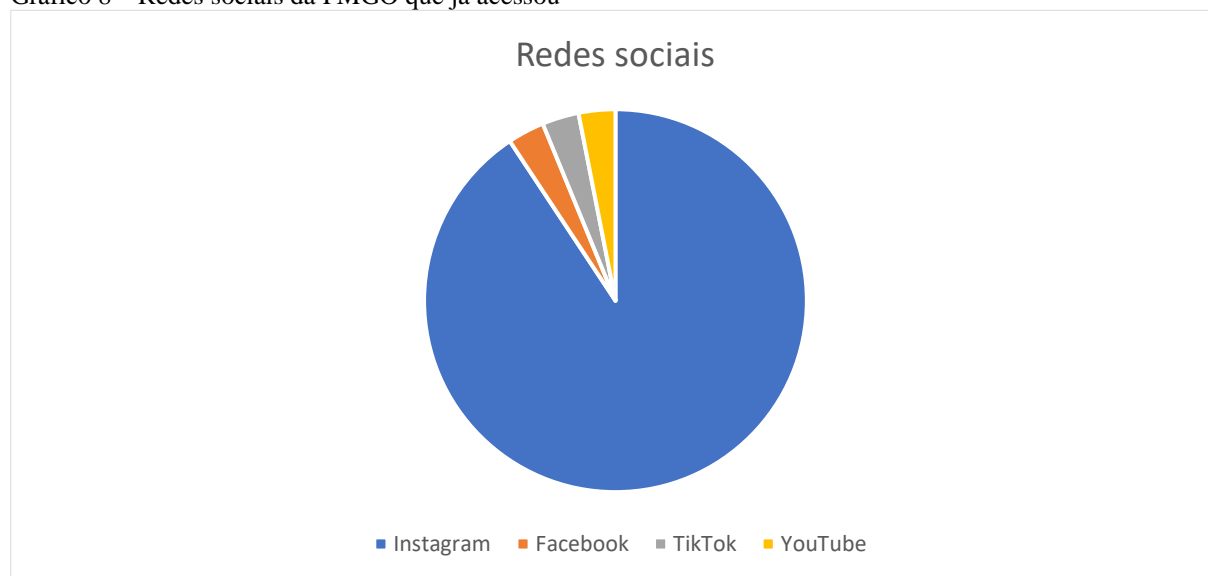
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

O trabalho de postagem deve seguir uma série de passos para que as organizações policiais façam o uso das mídias sociais de maneira assertiva, Baccin e Cruz (2015) consideram que a polícia precisa desenvolver uma abordagem estratégica para o uso das mídias sociais para a fim de evitar múltiplas iniciativas escusas que vão na contramão das estratégias da organização.

Os dados da pesquisa mostram que o trabalho da Assessoria de Comunicação Social da PMGO tem sido satisfatório, com isso as redes sociais podem ajudar os policiais a se envolverem melhor com o público, de modo a ouvir atentamente o que a comunidade está dizendo, pois a interação é o ponto crucial da polícia comunitária nas redes. E a medida que mais pessoas ingressam nas redes sociais, mais necessária torna a presença da polícia nesses canais.

A última pergunta do questionário é acerca de qual rede social da Polícia Militar de Goiás já acessou e 90,6% responderam *Instagram* 3,1% *Facebook* 3,1% *TikTok* e 3,1% *YouTube*.

Gráfico 8 – Redes sociais da PMGO que já acessou



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

Os dados observados corroboram com Caldas (2017) que salienta que mesmo pelo fato de ser controlado pelos fotógrafos da Assessoria de Comunicação da PMGO essa rede social tem um alcance muito grande e vem crescendo substancialmente, pois as postagens muitas vezes são feitas em tempo real, o que faz com que as pessoas fiquem esperando qual será o próximo post.

O perfil oficial do Instagram da PMGO é organizado em uma linha editorial, não segue

um padrão de horário, mas todos os dias o perfil é alimentado, sendo utilizado como uma ferramenta de informação e relacionamento entre os usuários em que os seguidores integrem com aqueles que administram a rede social. Por essa interação, o uso das redes sociais pela Polícia Militar pode influenciar positivamente no seu relacionamento com a sociedade.

De acordo com Costa e Brito (2020) o Instagram é a rede mais utilizada pois os usuários dessas redes possuem acesso a diversos conteúdos, tanto para pessoas físicas, quanto empresas e tem se mostrado uma ferramenta em potencial para os negócios.

4. CONCLUSÃO

O uso das redes sociais se faz fundamental e os Governos e instituições de segurança pública precisam se adequar às expectativas da população. Com isso, muitas organizações policiais nas federações (PMMG, PMDF, PMSC, PMPA, PMCE, PMSP, PMRJ, dentre outras) já estão inseridas nas mídias digitais com perfis, mas nem todas utilizam a totalidade dos serviços disponíveis pelas plataformas, e diversos são os motivos, seja falta de recurso, responsabilidade, inexperiência. Elas se constituem como um grande potencial a ser explorado pelas forças de segurança pública, pois presta um auxílio no controle da criminalidade e do enfrentamento de organizações criminosas, bem como na aproximação da polícia e da sociedade, propiciando uma maior interação entre elas.

A amostragem da pesquisa foi limitada pela quantidade de policiais que responderam o questionário, o que pode servir de base para outros autores e pesquisas em aprofundar mais esse objeto de pesquisa que se torna tão necessário na conjectura do mundo atual. Então, de acordo com essas limitações, os dados demonstram que não somente o Instagram, mas as redes sociais de um modo geral podem contribuir para a polícia militar como meio de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com a sociedade.

Portanto, mediante as afirmações dos policiais entrevistados entende-se que o relacionamento das redes sociais da PMGO, com foco no Instagram para com a sociedade, representada pelos seguidores destas páginas, tem sido satisfatório, pois pode ajudar na interação da polícia com o público que segue os perfis oficiais, de modo que a comunidade pode ser ouvida. E quanto maior for o alcance, mais postagens serão feitas e mais pessoas alcançadas, e podem vir a conhecer um pouco mais do trabalho que a polícia militar exerce na preservação da ordem pública.

Nesse sentido, pode ser utilizada como uma ferramenta de informação e relacionamento entre os usuários, pois à medida que os administradores da rede social interagem com os

seguidores há uma aproximação maior entre as partes, que pode influenciar positivamente no estreitamento relacional entre polícia e sociedade. Visto que a maneira como o público reage as ações da polícia no mundo digital está intimamente ligado à relação entre ambas fora do contexto digital, pela imagem da polícia frente a sociedade.

REFERÊNCIAS

BACCIN, L. R. S.; CRUZ, T. M. F. **Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio na atuação da polícia comunitária.** Revista Ordem Pública e Defesa Social, v. 8, n. 2, jul/dez. Santa Catarina, 2015.

BORGES, M. S. **O uso das mídias digitais pela polícia militar na aproximação com a comunidade: um estudo de caso no destacamento de Balneário Arroio da Silva.** Especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação aplicada a Segurança Público e Direitos Humanos, Araguanguá, 2017.

CALDAS, A. G. A. L. **Como o uso de redes sociais digitais pela polícia militar do Estado de Goiás influencia seu relacionamento com a sociedade.** Revista Brasileira Militar de Ciências. Goiânia: Versailles Comunicações, 2017.

COSTA, M. A.; BRITO, M. L. A. **A utilização da ferramenta Instagram para impulsionar o crescimento de uma pequena empresa.** Revista e-Acadêmica, v. 1, n. 1, e. 8, 2020.

FERREIRA, C. C.; CORRALES, B. R. ET. AL. **A tecnologia a serviço da segurança pública.** Revista Direito GV, v. 16, n. 1, São Paulo, 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo, SP: Atlas, 2002.

LIMA, M. A. **Mídias sociais no policiamento: um estudo sob a lente da prática.** Dissertação de Doutorado. Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de empresas de São Paulo, São Paulo, 2018.

_____. **Reflexos das mídias sociais na cultura organizacional da Polícia Militar.** Revista Eletrônica da Ciência Administrativa, v. 18, n. 3, p. 394-417, set/dez., 2019.

MEDEIROS, E. A.; DE PAULA, H. A.; NANNI, A. M. **A mídia social como canal de divulgação das respostas institucionais.** UNISANTA Law And Social Science, p. 132-149, v. 8, n. 1, São Paulo, 2019.

SANTANA, L. H. S. **O poder da mídia na sociedade e o policial militar do Estado de Goiás.** 2018. Disponível em:
https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/1485/1/972288690-618_Luiz_Henrique_Dos_Santos_Santana_final_13447_320988278.pdf> Acesso em: 22 set 2023.

ANEXO A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O PERFIL OFICIAL DO INSTAGRAM DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DE GOIÁS E O RELACIONAMENTO COM SEUS SEGUIDORES

Prezado (a) Participante,

Esta pesquisa é sobre “**O PERFIL OFICIAL DO INSTAGRAM DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DE GOIÁS E O RELACIONAMENTO COM SEUS SEGUIDORES**” e está sendo desenvolvida pelo discente Aluno Soldado Michael Douglas Araújo Lima do Curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública, no Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás (CAPM), sob a orientação do Professor Dr. Rafael Delfino Rodrigues Alves. O objetivo deste estudo é identificar como as redes sociais digitais pode contribuir para a polícia militar como ferramenta de apoio para a segurança pública e para o seu relacionamento com a sociedade.

Solicitamos a sua colaboração para responder ao questionário de entrevista encaminhado, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de segurança pública e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Garantimos ao(à) Sr(a) a manutenção do sigilo e da privacidade de sua participação e de seus dados durante todas as fases da pesquisa e posteriormente na divulgação científica. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Declaro que li e compreendi as informações apresentadas e concordo em participar de maneira voluntária da pesquisa.

- () Concordo
- () Discordo

ANEXO B

QUESTIONÁRIO PARA ENTREVISTA

Responda as questões abaixo, assinale apenas uma alternativa:

1) Sexo

Masculino Feminino

2) Há quanto tempo atua na Polícia Militar de Goiás?

- Menos de 5 anos
 Entre 5 e 10 anos
 Entre 10 e 20 anos
 Acima de 20 anos

3) Para atuar na Assessoria de Comunicação Social da Polícia Militar de Goiás fez algum curso?

Sim Não

Se sim, qual? (responder)

4) Para você existe uma aproximação entre a polícia e a sociedade?

Sim Não

5) Se sim, o que possibilitou essa aproximação da polícia e da sociedade?

- Redes sociais
 Projetos sociais voltados a sociedade
 Televisão
 Internet

6) Qual a sensação que a polícia transmite?

- Medo
 Segurança
 Nenhuma
 Outra. Qual? (responder)

7) Como você considera o trabalho realizado pela Assessoria de Comunicação Social da Polícia Militar de Goiás na intermediação da comunicação social da instituição polícia com os órgãos de imprensa e as redes sociais?

- Regular
 Bom
 Ótimo
 Excelente

8) As redes sociais digitais são importantes para uma maior aproximação da polícia com a sociedade?

Sim Não

9) Qual rede social da Polícia Militar de Goiás já acessou?

Instagram

Facebook

TikTok

YouTube

Obrigado pela sua participação!