



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



KASSIA BORGES COUTO RODRIGUES

**PERSPECTIVAS PARA A APLICAÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS NA
POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: Avaliação e propostas para melhoria
operacional e comunicação por meio da rede social instagram.**

GOIÂNIA-GO

2024

KASSIA BORGES COUTO RODRIGUES

**PERSPECTIVAS PARA A APLICAÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS
NA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: AVALIAÇÃO E PROPOSTAS PARA
MELHORIA OPERACIONAL E COMUNICAÇÃO POR MEIO DA REDE
SOCIAL INSTAGRAM.**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública pelo Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação do Professora Gabriella Vicente Martins.

GOIÂNIA-GO

2024

**PERSPECTIVAS PARA A APLICAÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS NA
POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: Avaliação e propostas para melhoria
operacional e comunicação por meio da rede social instagram.**

**PROSPECTS FOR THE APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN
THE MILITARY POLICE OF GOIÁS: Evaluation and proposals for operational
improvement and communication through the
Instagram social network.**

Kássia Borges Couto Rodrigues¹
Gabriella Vicente Martins²

Resumo

Este estudo aborda de forma descritiva o perfil oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, utilizando uma abordagem quanti-qualitativa. A pesquisa inclui análises detalhadas do conteúdo publicado e a aplicação de questionários direcionados aos membros da corporação. O objetivo principal é compreender o nível de interação dos integrantes com o perfil, visando uma avaliação abrangente do engajamento e propondo possíveis melhorias. A coleta e análise de dados foram conduzidas por métodos quantitativos e qualitativos, proporcionando uma visão abrangente do cenário investigado. Embora os resultados indiquem uma evolução na administração do perfil, há ainda a necessidade de implementações para aprimorar o desempenho e a eficiência na relação da Polícia com a população em geral. Destaca-se a importância da pesquisa interna na corporação como ponto crucial para essa análise, concentrando-se na base para efetivas melhorias que, por consequência, refletirão no engajamento da rede social avaliada. Conclui-se que este trabalho serve como uma base valiosa para futuros estudos relacionados ao mesmo tema, evidenciando sua relevância.

Palavras-chave: Polícia Militar; Instagram; interação; melhoria; eficiência.

Abstract

This study descriptively examines the official profile of the Military Police of the State of Goiás on Instagram, employing a quantitative-qualitative approach. The research encompasses detailed analyses of the published content and the administration of questionnaires targeted at the members of the force. The primary objective is to comprehend the level of interaction among the members with the profile, aiming for a comprehensive assessment of engagement and proposing potential improvements. Data collection and analysis were conducted using both quantitative and qualitative methods, providing a comprehensive insight into the investigated scenario. While the results indicate progress in the profile's administration, there is still a need for implementations to enhance performance and efficiency in the Police force's relationship with the general population. The significance of internal research within the corporation is emphasized as a crucial point for this analysis, focusing on the foundation for effective improvements that, consequently, will impact the assessed social media engagement. In conclusion, this work serves as a valuable foundation for future studies on the same subject, highlighting its relevance in the current context.

Keywords: Military Police; Instagram; interaction; improvement; efficiency.

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças – 2ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás. Email: Kassiaborgesc@gmail. Telefone: (66)99223-5057. Número de guerra: G20.

² Professor orientador: Especialista em Assessoria de Comunicação Social pela UFG. MBA em Inteligência Estratégica, Competitiva e Segurança Pública (Sensu), Jornalista .gvicentemartins@yahoo.com.br. Goiânia – Go, Outubro de 2023

1 INTRODUÇÃO

As mídias sociais, estão alterando o modo de ação da sociedade no século XXI, dessemado, serviços prestados à população acabam por sofrer a exigência de modernizações e adequações que estejam de acordo para com essa realidade. Serviços de segurança pública buscam a informatização de suas operações através da implementação de ferramentas digitais. Este trabalho focou na exploração do potencial dessas ferramentas na administração e operações policiais da PM do Estado de Goiás, comparando práticas já adotadas por outras corporações policiais

Segundo Borges (2017), o uso de tecnologias da informação são um forte aliado no que tange aproximar mais a população perante os serviços da polícia militar, implicando ainda que nesse contexto, os cidadãos passarão a conhecer melhor o serviço e projetos prestados pelas corporações ao ponto de possibilitar maior clareza, objetividade e transparência nos serviços prestados pelos agentes da segurança pública sem a necessidade de que essas informações passem por terceiros, tais como grandes jornais, jornais e grupos de Whatsapp.

Entende-se que o uso das redes sociais para difusão de informações institucionais pode ocorrer de modo descentralizado, uma vez que os seguidores de um determinado perfil podem optar por seguirem perfis com assuntos e/ou conteúdos similares (COELHO, 2015, p. 20-24).

Por meio disso, percebe-se a necessidade que a Polícia Militar faz uso dos mais variados tipos de recursos tecnológicos, visando suprir as suas necessidades como qualquer outra instituição no que se refere a sua comunicação por meio das redes sociais. Essa necessidade possibilita a implementação de recursos que podem facilitar no trabalho desempenhado pelos policiais no dia a dia, auxiliando, por consequência na melhoria dos serviços prestados.

Ao se observar esse cenário em que a segurança pública se encontra frente aos avanços tecnológicos, o problema que esta pesquisa encontrou, foi focado em como a Polícia Militar do Estado de Goiás pode incorporar de maneira efetiva tecnologias digitais em seus serviços prestados, com ênfase para o uso do Instagram, em suas operações administrativas e operacionais.

Assim, no decorrer do desenvolvimento desta pesquisa, a seguinte questão que visou a ser respondida foi: “Como a Polícia Militar do Estado de Goiás pode otimizar o uso de tecnologias digitais e mídias sociais para aprimorar a eficiência, comunicação e confiança pública por meio da rede social Instagram?”. Esse questionamento buscou compreender a

dimensão da pergunta, a investigação detalhada sobre a aplicação prática do uso do Instagram por parte da Polícia Militar, apresentando a possibilidade de melhorias na sua eficiência operacional.

A presente pesquisa assumiu a sua importância frente a compreensão de como o uso de tecnologias com ênfase no uso de redes sociais pode gerar o seu impacto social, pois a integração de novas tecnologias e serviços ou ações digitais não se limita apenas a necessidade de aprimoramento de novas tecnologias modernas, mas a necessidade de evolução no que se refere a eficácia e eficiência da corporação.

A ausência dessas implementações e ações podem desempenhar um papel negativo significativo na gestão das informações e na resposta a incidentes de segurança, prejudicando a eficácia das operações policiais e diminuindo gradativamente a confiança da comunidade para com a polícia militar.

Por meio de tudo isso, entende-se que o objetivo principal desta pesquisa é o de analisar a integração de tecnologias digitais e mídias sociais, como o Instagram, na Polícia Militar do Estado de Goiás para melhorar a eficiência operacional e a comunicação com a comunidade. Expandindo para objetivos ainda mais específicos, sendo estes, os de avaliar o uso atual de tecnologias da rede social Instagram da PMGO, identificando áreas de eficácia e necessidades de melhoria.

Foram analisadas as melhores práticas de integração de tecnologias digitais em outras corporações policiais, tanto nacionais quanto internacionais, tendo a necessidade de buscas por estratégias eficazes que possam ser adaptadas. Por fim, sugeriu-se abordagens baseadas nas análises que foram realizadas podendo auxiliar na melhoria da integração de tecnologias digitais, focando na otimização da operacionalidade, na comunicação eficiente com a comunidade e na manutenção dos padrões de segurança e confiança pública.

A metodologia aplicada nesta pesquisa combinou técnicas quantitativas e qualitativas para analisar a integração de tecnologias digitais na Polícia Militar de Goiás, em conformidade para com as orientações de Gil (2002). Utilizando da análise do perfil da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram. Esta metodologia foi escolhida por sua eficácia em oferecer uma visão completa sobre a integração do uso do Instagram.

Assim, compreende que este trabalho apresentou a necessidade de melhorias nas ações realizadas pela Polícia Militar de Goiás nas redes suas redes sociais por meio da implementação de outras tecnologias para uma melhor difusão das informações e eficácia de seus serviços prestados, gerando, por consequência, maior transparência. Nesse sentido,

entendeu-se que o uso de redes sociais desempenha um papel fundamental no que tange a segurança pública por meio de implementações realmente efetivas.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA POLÍCIA MILITAR

A tecnologia da Informação é algo que está moldando a sociedade de forma efetiva, influenciando efetivamente em transformações que não ficam apenas limitados ao meio digital ou ao lançamento de novos recursos tecnológicos cada vez mais avançados, mas também, moldando a forma como a sociedade se comunica. Desse modo, é crucial que a Polícia Militar do Estado de Goiás esteja atenta as mudanças que acontecem e que ainda estarão a ocorrer no meio digital, pois isso determinará a maneira como a informação é propagada na rede.

Deve ser ressaltado que no decorrer desta pesquisa, a mesma irá se referir a Tecnologias da Informação no que tange ao desenvolvimento deste trabalho, uma vez que, para conhecimento geral, não há a necessidade de realizar explicações tão precisas.

Sendo assim, é necessário entender como que o crescimento e desenvolvimento da Tecnologia da Informação impactou a sociedade a influenciando ao ponto de implicar na necessidade da mesma estar presente em praticamente todos os meios da sociedade, principalmente no que se refere a informação.

Assim, conforme os avanços tecnológicos vão surgindo, surge também a necessidade de se adequar e implementar essas tecnologias no modo operacional. Desse modo, ferramentas como ChatBOTS e uso de Inteligências Artificiais, são tecnologias que com o tempo passarão a fazer parte das redes sociais da maior parte das instituições. De acordo com Setyadi, Alia, Prayogo e Kriswibowo (2024, p.7), a integração do ChatGPT com o WhatsApp, por exemplo, pode simplificar a busca por informações para os usuários. Os autores destacam que, embora o modelo de atendimento focado para Telemedicina forneça informações detalhadas, certos sintomas demandam dados adicionais para uma resposta mais precisa.

Segundo Oliveira (2021, p. 24), o uso da rede social Instagram pode ser usada para aproximar a população para com a corporação, podendo assim, por meio disso, tratar assuntos locais e individualidades de cada região que, por consequência, permitirá com que esses batalhões demonstrem as suas presenças na localidade cujo na qual estão inseridas. Quando isso é compreendido, possibilita desenvolvimentos estratégicos a fim de suprir necessidades específicas para com o perfil institucional.

Embora as redes sociais das corporações tenham que atender a essa necessidade de aproximação entre a Polícia Militar para com as individualidades e realidades locais, conforme aos referidos autores, mas há desafios que limitam a pesquisa no ciberespaço. Conforme afirma Coelho (2022, p. 14), esses desafios esbarram nas suas dinâmicas em conformidade para com o desenvolvimento humano e seus aspectos sociais e intelectuais. Isso transforma o modo como a sociedade é estruturada e, também, como os avanços tecnológicos vão de encontro as necessidades humanas.

Em conclusão, a modernização e implementação efetiva de novas tecnologias são cruciais para aprimorar a presença digital da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram. Ao enfrentar os desafios atuais de comunicação online, a instituição pode não apenas fortalecer o engajamento com a comunidade, mas também garantir a transparência dos seus serviços realizados.

A utilização estratégica dessas ferramentas não só alinha a PMGO com as tendências tecnológicas contemporâneas, mas também representa um passo significativo em direção à eficiência operacional e ao fortalecimento da confiança e transparência nas interações online com o público.

2.2 IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NA SEGURANÇA PÚBLICA

As redes sociais desempenham um papel crucial na transformação da comunicacãoa sociedade contemporânea. Sua influência vai além das interações individuais, afetando também instituições públicas, especialmente no âmbito da segurança pública. Neste contexto, destaca-se a relevância das redes sociais como ferramenta estratégica para a Polícia Militar, possibilitando uma maior aproximação com a população e reforçando sua presença de maneira proativa.

Até o presente momento, a Polícia Militar do Estado de Goiás contém uma página oficial na rede social Instagram, contando com 358.000 (Trezentos e cinquenta e oito mil) “seguidores” e com o número de 10.734 publicações realizadas, demonstrando por meio desses números que esta é uma conta ativa e que se mantém atualizada constantemente.

Segundo Junior e Cruz (2022, p. 11), as atividades realizadas pela Polícia Militar, no caso da PMPR, por meio da rede social Instagram servem para levar conhecimento coletivo no que se refere as ações que são desenvolvidas pela corporação e informações institucionais, demonstrando que essa é a rede social que mais se destaca frente a outras como Youtube e Facebook. Esse modelo de operação justifica ainda mais por meio do número de curtidas,

publicações e, também, de seguidores, demonstrando a relevância que uma página oficial tem para com a sociedade.

Esse estudo realizado por Junior e Cruz (2022), abordou a análise do Instagram da PMPR, sobre como a corporação realizava o uso das ferramentas e recursos que estão disponíveis para os usuários dessa rede social. Em contraste a isso, o Instagram da PMGO conta com publicações atualizadas, fazendo uso de recursos como publicações, reels e status para a divulgação de informações mais cotidianas ou com caráter informativo, uma vez que há seguidores que não acessam a página principal, mas podem ter acesso as informações por meio da função “status” do Instagram. Além disso, a PMGO conta, também, com a função de “marcados”, possibilitando com que a população, de maneira geral, possa marcar o perfil oficial da PMGO no Instagram.

Cada rede social traz consigo recursos e funcionalidades diferentes, o Instagram, em contraste ao Facebook e o Youtube, disponibiliza funções que tem como foco a comunicação para com os seguidores de determinado perfil, além de permitir a presença digital por meio de permissividades de marcas, o que facilita na identificação de uma informação oficial e não oficial SILVA e SANTOS (2020, p.8).

2.3 DESAFIOS E OPORTUNIDADES

Os avanços tecnológicos, especialmente no campo da informação, estão em constante evolução e atualização. A dinâmica acelerada desse cenário implica não apenas no surgimento contínuo de novos recursos, mas também na descontinuação de tecnologias obsoletas por parte das empresas responsáveis por administrar esse ecossistema. Esse contexto apresenta tanto desafios quanto oportunidades para a Polícia Militar do Estado de Goiás, especialmente no que diz respeito à efetiva incorporação de tecnologias digitais, notadamente nas suas redes sociais, como o Instagram.

A rápida evolução dos meios de comunicação não apenas influencia os modos operantes das redes sociais, mas também molda a forma de comunicação da sociedade em geral. Esses recursos impactam diretamente a maneira como as pessoas interagem, seja ao relatar experiências em um status ou ao compartilhar informações em conversas fora das plataformas digitais.

Segundo Recuero (2007, p. 7-10), a difusão das informações decorre mediante a construção de um conceito chamado pela autora como Capital Social, onde as informações disponibilizadas em uma rede social são usadas para que assim sejam, até mesmo, a

motivação de um grupo social, demonstrando a sua influência no cotidiano das pessoas, mesmo que estas não estejam conectadas a rede social em um determinado momento.

Assim, é nítido que os responsáveis em administrar o perfil oficial da PMGO estejam atentos não somente a realizar publicações, mas perceber que há uma necessidade de tratar essas informações antes delas serem publicadas, visando manter o caráter informativo e nos padrões que são exigidos para o Instagram, mantendo assim uma melhor comunicação e engajamento para com os seus seguidores.

Assim, percebe-se que há a necessidade de se tratar sobre as informações que são publicadas nas redes sociais, mas além disso, principalmente, o desenvolvimento de uma estrutura padrão de publicação para com todas as contas relacionadas aos da PMGO, visando assim uma padronização nesses perfis, situação similar ao que ocorre no Exército Brasileiro “ O EB lançou, em sua regulamentação de uso das redes sociais, uma determinação de modelo que deveriam empregar ao criar contas ou montar perfis que se relacionassem com a instituição.” (OLIVEIRA, 2021, p. 76).

Em suma, fica evidente que a Polícia Militar de Goiás enfrenta tanto desafios quanto oportunidades diante do cenário em constante evolução tecnológica. A rápida evolução dos meios de comunicação e o impacto das redes sociais na forma como as pessoas interagem, evidenciam a importância dos responsáveis pelo perfil oficial da PMGO estarem atentos não apenas às publicações, mas também ao tratamento das informações antes de serem compartilhadas.

Dessa forma, é possível manter um caráter informativo e em conformidade com os padrões exigidos pelo Instagram, garantindo uma melhor comunicação com os seguidores e fortalecendo a presença digital da instituição.

1 METODOLOGIA

A metodologia desta pesquisa combinou técnicas quantitativas e qualitativas para a realização das análises e da integração de tecnologias digitais na Polícia Militar do Estado de Goiás, em conformidade para com as orientações de Gil (2002). O perfil estudado teve como foco as postagens do mês de dezembro de 2023, junto aos seus comentários, número de curtidas e, também, a como a sua estruturação e apresentação é feita aos seus referidos seguidores.

Desse modo, este trabalho dispensou a necessidade de questionários focando apenas no estudo da dinâmica operacional do perfil da Polícia Militar do Estado de Goiás na rede

social Instagram. Isso permitiu uma análise mais compreensiva acerca do tema que fora estudado, uma vez que o foco passou a ser o estudo de como esse perfil é gerenciado.

Assim, os resultados obtidos por meio das análises realizadas, em conformidade para com os documentos e, também, outros estudos relacionados, possibilitou a construção de discussões mais precisas acerca do tema.

RESULTADOS

No que se refere a Polícia Militar do Estado de Goiás, a sua relevância nas redes sociais se apresenta como algo evidente, pois os atos da corporação fazem valer os valores da transparência pública em suas redes sociais, aqui com destaque ao Instagram, visando manter uma comunicação clara e eficaz para com a comunidade.

Através de um perfil ativo e engajado no Instagram, a PMGO divulga ações e operações policiais, promovendo a transparência e o conhecimento sobre o trabalho ostensivo e preventivo realizado em todo o estado. A plataforma também serve como canal de informação e prestação de serviços à população, com a divulgação de dicas de segurança, notícias relevantes e informações sobre concursos públicos.

A PMGO reconhece o potencial do Instagram para aproximar a instituição da população, construindo uma relação de confiança e respeito mútuo. Através da interação direta com os cidadãos, a corporação busca fortalecer a cultura de paz e promover a segurança pública de forma conjunta e proativa.

O trabalho realizado por aqueles que administram o perfil da PMGO no Instagram é notoriamente relevante, pois é um perfil bem administrado e atualizado. Isso é extremamente positivo no que se refere as questões de transparência pública e eficiência na divulgação de informações.

O perfil segue a portaria nº 14.796, de 09 de junho de 2021 onde, em seu artigo sétimo, refere-se a padronizações da identidade visual da Polícia Militar do Estado de Goiás em todas as suas publicações oficiais que são realizadas em todas as redes sociais (GOIAS, 2021).

Em suas publicações oficiais (Instagram, Facebook, dentre outros), todas as Unidades da PMGO deverão fazer o uso dos "cards" regulamentados pela PM/5, sem alterar a padronização estabelecida, conforme o manual de identidade visual da Polícia Militar do Estado de Goiás ([https://www.pm.go.gov.br/Manual de Identidade Visual - PM5.pdf](https://www.pm.go.gov.br/Manual%20de%20Identidade%20Visual%20-%20PM5.pdf)) (POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, 2021, p. 2)

Entretanto, não há diretrizes específicas, tais como Leis, Decretos e/ou Portarias, que definam o as responsabilidades que devem ser desempenhadas pelos administradores de cada

um dos perfis oficiais da Polícia do Estado de Goiás nas diferentes redes sociais. Onde a mesma portaria de nº 14.796/2021 revela que as informações antes de serem publicadas deverão passar pela Assessoria de Comunicação Social, revelando ainda mais a fragilidade no tratamento dessas informações sem uma regulamentação mais detalhada.

Figura 1: Imagem do Perfil da Polícia Militar do Estado de Goiás.



Fonte: Perfil Oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, captura de telarealizada na data de 03 de março de 2024

A PMGO demonstra dinamismo na gestão de seu perfil no Instagram, utilizando recursos básicos de forma estratégica. Através de Stories informativos, link na descrição para outras plataformas e publicações fixadas com destaques visuais, como o mosaico atual que informa sobre a entrega de 1.150 submetralhadoras à corporação, a PMGO se conecta com a comunidade de forma transparente e eficiente.

Até a data de 03 de março de 2024, a PMGO consta com 365 mil seguidores onde, em contraste a isso, o perfil da Polícia Militar do estado de Goiás apresenta um crescimento em número de seguidores em comparação ao ano de 2017 que era de 60.900 seguidores (CALDAS, 2017, p. 27). Isso demonstra o quanto o perfil da corporação apresentou a sua importância nos últimos anos, revelando um crescimento consideravelmente bom dentro desse período de 7 anos.

Considerando o elevado número de seguidores na plataforma, a PMGO utiliza o Instagram para divulgar informativos de grande relevância e manter a comunidade atualizada. O perfil da corporação apresenta uma rica variedade de conteúdos, desde eventos da Polícia

Militar até instruções de segurança e divulgação de operações importantes realizadas pelos agentes da Segurança Pública. Essa estratégia demonstra o compromisso da PMGO com a transparência e a comunicação eficaz com a sociedade goiana.

Figura 2: Texto e imagem preparados para o Instagram



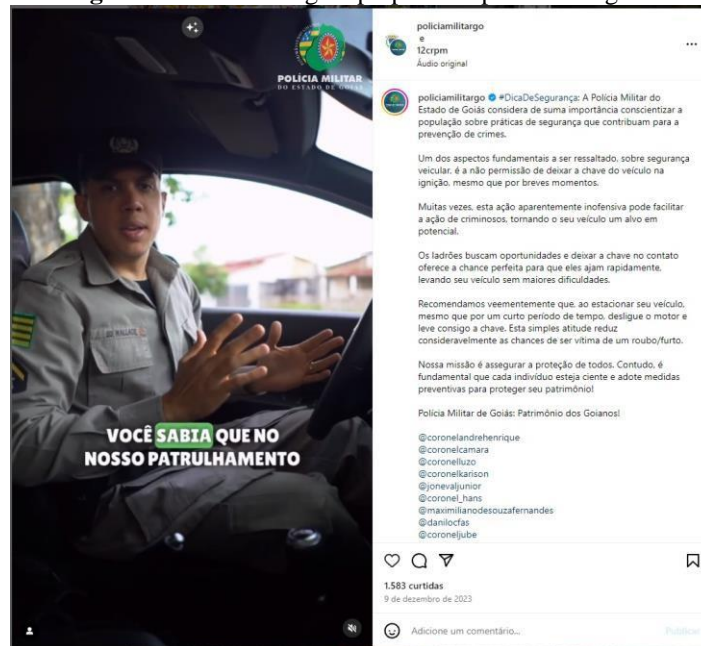
Fonte: Perfil Oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, captura de tela realizada na data de 03 de março de 2024

Como já referido, a Polícia Militar do Estado de Goiás faz divulgações relevantes no que diz respeito às informações de eventos e ocorrências que envolvem a instituição. É necessário destacar que, os stories da PMGO se mantêm sempre bem atualizados, diariamente, apresentando vídeos e cards que tem por objetivo informar, mas que não tem a necessidade de estarem na grade fixa de publicações do órgão. O que, segundo Andrade (2020), essas ações aproximam a corporação da sociedade fazendo com que a mesma invista ainda mais na comunicação institucional.

Como destacado por Saccoti (2021), a ação de informatizar a população é defendida como fundamental no que se refere ao compartilhamento de dados e informações de forma constante e ininterrupta. Essa prática não só fortalece a transparência institucional, mas também estabelece uma relação mais próxima entre a Polícia Militar do Estado de Goiás e a sociedade. Essa abordagem, conforme ressaltado por Andrade (2020), revela-se essencial para o fortalecimento da comunicação institucional, incentivando investimentos contínuos nesse processo.

Assim, o perfil da Polícia Militar do Estado de Goiás adota a estratégia de criar conteúdos informativos com o intuito de promover a conscientização na população. Este esforço reflete o comprometimento da PMGO em incentivar os cidadãos a se protegerem contra possíveis situações de crime, como destacado na Figura 3.

Figura 3: Texto e imagem preparados para o Instagram



Fonte: Perfil Oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, captura de tela realizada na data de 03 de março de 2024

Por meio do Instagram, a PMGO compartilha informações de segurança que são fundamentais para que o cidadão repense sobre suas ações, mesmo que mínimas, para evitar que possa se tornar a vítima de alguém mal intencionado. Desse modo, o perfil compartilha vídeos que onde os policiais militares dão dicas de segurança pessoal e como se proteger de um crime, ação que foi desenvolvida conforme se é apresentada na figura 3, onde o policial militar lembra aos condutores de retirarem as chaves da ignição, pois isso pode favorecer a ocorrência de um crime.

Essa ação vem muito ao que SILVA e SILVA (2024, p. 6) destacam, de que é por meio das redes sociais que a polícia consegue estabelecer uma comunicação direta com o cidadão, favorecendo assim no compartilhamento de informações, esclarecendo dúvidas e recebendo feedbacks.

Além das ações de conscientização que são publicadas no perfil oficial da PMGO, há também compartilhamentos de resultados obtidos pela corporação dentro de determinados períodos ou eventos, onde são realizados os comparativos desses dados com base em similares realizados no ano anterior. Essas informações permitem ao cidadão maior clareza sobre o trabalho realizado pela instituição, conforme é apresentado na figura 4.

Figura 4: Texto e imagem preparados para o Instagram



Fonte: Perfil Oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, captura de tela realizada na data de 03 de março de 2024

O compartilhamento dessas informações possibilita que a população em geral possa melhor avaliar o trabalho realizado pela polícia, tendo maior acesso aos dados e, assim, compreender com mais clareza as ações desempenhadas pela corporação. Quando essas informações são divulgadas com constância e transparência, a imagem da PM passa a ser bem vista pela sociedade, fortalecendo a confiança e fomentando uma relação mais sólida entre a polícia e a comunidade. Essa abertura contribui para um diálogo construtivo e promove uma maior cooperação na busca por um ambiente mais seguro e harmonioso (SANTOS, 2023, p. 5).

Além de disponibilizar dados e informações institucionais em seu perfil oficial, a Polícia Militar do Estado de Goiás promove uma iniciativa interativa todas as semanas. O "QUIZ da PMGO", realizado aos sábados, oferece aos seguidores a oportunidade de participar através da ferramenta Stories. Este questionário não apenas proporciona uma forma dinâmica de engajar o público, mas também fortalece a interação entre a instituição e seus seguidores. Através dessa estratégia, representada na figura 5, a PMGO busca fomentar um ambiente de participação ativa, consolidando assim uma presença marcante e envolvente nas redes sociais.

Figura 5: Texto e imagem preparados para o Instagram



Fonte: Perfil Oficial da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram, captura de tela realizada na data de 03 de março de 2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo foi fundamental para compreender o trabalho desempenhado pela Polícia Militar do Estado de Goiás na rede social Instagram. Isso favoreceu uma compreensão ampla e clara em relação à importância que a instituição desempenha para a sociedade goiana e, até mesmo, nacionalmente, uma vez que essas informações ficam disponíveis para que todos possam ter acesso. Este trabalho, também, demonstrou que as instituições, sejam elas públicas ou privadas, buscam se adequar aos avanços tecnológicos.

As pesquisas e análises realizadas para a elaboração deste trabalho desempenharam um papel crucial, não apenas na sua construção, mas também ao destacar a importância para a PMGO de permanecer alinhada com as práticas contemporâneas de informatização. Isso se traduz diretamente na melhoria das ações e serviços oferecidos à população, refletindo o compromisso da instituição com a eficiência e adaptação às demandas atuais.

É fundamental ressaltar a importância da formalização do trabalho realizado pelos responsáveis por cada rede social vinculada à PMGO, sendo elas o Facebook, Youtube e Instagram. As redes sociais dessa grande instituição carecem de regulamentações claras, como leis e decretos, que definam de maneira específica as diretrizes para publicações, bem como as responsabilidades atribuídas a cada gestor das referidas redes sociais. Essa formalização não apenas simplificaria as tarefas dos administradores, mas também proporcionaria transparência à população, destacando as diretrizes que orientam a presença online da instituição.

Este estudo também ressalta a necessidade de um investimento contínuo em treinamento e desenvolvimento para garantir que os membros da PMGO estejam equipados com as habilidades

necessárias para utilizar efetivamente essas tecnologias digitais. Isso não apenas melhorará a eficiência operacional, mas também garantirá que a PMGO possa se comunicar efetivamente com a comunidade em uma variedade de plataformas digitais.

Em resumo, em análise sobre a presença da Polícia Militar do Estado de Goiás no Instagram destaca a importância da adaptação das instituições aos avanços tecnológicos. A pesquisa sublinha a relevância da PMGO em âmbito local e nacional, proporcionando uma compreensão clara de seu papel na sociedade. Além disso, ressalta-se a necessidade urgente de formalização e regulamentação das atividades nas redes sociais da instituição, visando simplificar responsabilidades e proporcionar transparência à população. Esse passo, sem dúvida, contribuiria para a eficiência das ações da PMGO, demonstrando seu compromisso com a adaptação às demandas contemporâneas e sua dedicação ao serviço público.

REFERÊNCIAS

ALIA, P. A.; PRAYOGO, J. S.; KRISWIBOWO, R.; SETYADU, A. T. Implementation open artificial intelligence chatgpt integrated with whatsapp bot. **Advance Sustainable Science, Engineering and Technology**, Indonesia, v.6, n.1, p. 401019-01 - 02401019-07, 2024.

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 do silva**. Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2017.

CALDAS, A. G. A. (ED.). **Como o uso de redes sociais digitais pela polícia militar do estado de goiás influencia seu relacionamento com a sociedade**. Goiânia: Revista Brasileira Militar de Ciências, p.22-32, 2017. v. 7.

COELHO, D. R. S. **Perfis da polícia militar de pernambuco no instagram: Dinâmicas e aspectos da comunicação de contas militares com e sem vínculo oficial com a pmpe**. Recife – PE: Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022.

COELHO, R. N. M. **Programas de tv e mídias sociais – uso e estratégias estudo de caso do programa policial df alerta**. Brasília: Centro Universitário de Brasília, 2015.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, p. 18, 2002.

JÚNIOR, N. V.; CRUZ, R. P. Polícia comunitária: o aprimoramento da segurança pública por meio das redes sociais da polícia militar do estado do paraná. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.8, n.4, p. 24831-24847, apr., 2022.

OLIVEIRA, I. N. X. **Gestão de instagram para batalhões da polícia militar do distrito federal**. Brasília: Instituto Superior De Ciências Policiais, 2021.

PENHA, Marcelo. PENHA, Renato, ANDRADE, Diego César Terra de. Inovação em serviços de comunicação: utilização de mídias sociais pela polícia militar para redução do índice criminal. **REBESP**, Goiânia, v.13, n.1, p.1-8, jan., 2020.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. PORTARIA Nº 14.796, DE 9 DE JUNHO DE 2021. Port. nº 14.796 de 09.06.21 - Regula procedimentos no tocante ao registro, divulgação e propagação de dados, imagens e vídeos - local de crime, 2022. Disponível em: <https://www.pm.go.gov.br/port-no-14-796-de-09-06-21-regula-procedimentos-no-tocante-ao-registro-divulgacao-e-propagacao-de-dados-imagens-e-videos-local-de-crime/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

RECUERO, R. **Considerações sobre a Difusão de Informações em Redes Sociais na Internet**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, Passo Fundo – RS, 2007.

SACOTTI, T. K. L. O uso de redes sociais em instituições governamentais como instrumento de comunicação com o público. **Homens do Mato - Revista Científica de Pesquisa em Segurança Pública**, Curitiba, v.20, n.2, p. 29, jul., 2020.

SANTOS, N. S.; PEREIRA, A. N.; FERREIRA, S. R. S.; REIS, R. C. **O que os robôs farão com a gente? Uma revisão de literatura acerca do chatgpt**. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo, 2023.

SANTOS, L. R. A imagem da polícia militar na imprensa, a relação dialógica com a população e suas representações sociais na contemporaneidade . **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 4, p. 416–424, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/9224>. Acesso em: 3 mar. 2024.

SILVA, J. S. C.; SILVA, L. F. B. Polícia Militar do Paraná através das mídias sociais e a sua ligação com a filosofia da Polícia Comunitária. **Brazilian Journal of Development**, v. 10, n. 1, p. 2277–2293, 2024. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/66809>. Acesso em: 23 fev. 2024.

SILVA, T. O. D.; SANTOS, N. O. **LEI DE ABUSO DE AUTORIDADE**: Uma análise do Instagram do 14º Batalhão de Polícia Militar do Estado do Maranhão. Imperatriz: Universidade Federal do Maranhão, 2020.