



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO - UEMA
CAMPUS CODÓ
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

HINGRIDE LARISSA BENVINDO DE ARAÚJO

**AS MÍDIAS SOCIAIS COMO MECANISMO DE APROXIMAÇÃO COM A
SOCIEDADE CIVIL UTILIZADAS PELA POLICIA MILITAR**

CODÓ-MA

2023

HINGRIDE LARISSA BENVINDO DE ARAÚJO

**AS MÍDIAS SOCIAIS COMO MECANISMO DE APROXIMAÇÃO COM A
SOCIEDADE CIVIL UTILIZADAS PELA POLICIA MILITAR**

Artigo científico apresentado ao Curso Bacharelado em Administração da Universidade Estadual do Maranhão, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Esp. Aluydio Bessa Amaral.

CODÓ-MA

2023

FICHA CATALOGRÁFICA

Araújo, Hingride Larissa Benvindo de
As mídias sociais como mecanismo de aproximação com a sociedade civil
utilizadas pela policia militar / Hingride Larissa Benvindo de Araújo. –
Codó, 2023.

37 f.

Artigo Científico (Graduação) – Curso Bacharelado em Administração,
Centro de Estudos Superiores de Codó, Universidade Estadual do
Maranhão, 2023.

Orientador: Prof. Esp. Aluydio Bessa Amaral.

1. Segurança Pública. 2. Mídias Sociais. 3. Mecanismo de
aproximação 4. Sociedade. 5. Polícia Militar. I. Título.

CDU: 355.511.6:004.738.5

HINGRIDE LARISSA BENVINDO DE ARAÚJO

**AS MÍDIAS SOCIAIS COMO MECANISMO DE APROXIMAÇÃO COM A
SOCIEDADE CIVIL UTILIZADAS PELA POLICIA MILITAR**

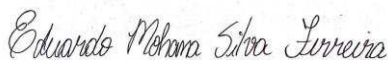
Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade de Artigo apresentado junto ao Curso de Bacharelado em Administração do Campus Codó da Universidade Estadual do Maranhão-UEMA, para obtenção de grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 26 de janeiro de 2023.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Esp. Aluydio Bessa Amaral
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO-UEMA



Prof. Me. Eduardo Mohana Silva Ferreira
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO-UEMA



Profa. Ma. Antônia Amanda Alves Pereira Moreira
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ-UFPI

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, a minha família, fonte de amor e sabedoria, aos meus amigos e ao meu Professor Aluydio por toda ajuda. Gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por ter me dado saúde e forças para superar cada obstáculo com sabedoria. Aos meus pais, que ao longo da minha vida zelaram pelo meu bem-estar e educação, sendo o meu apoio em todos os momentos, em especial ao meu pai Naciff Soares de Araújo (in memoriam). Agradecer ao meu esposo Abdoral Junior e minha filha Maria Clarisse, pelo amor, incentivo e apoio incondicional, gratidão também pela vida da irmã, Antonia Francisca que fica com minha filha para que eu pudesse terminar a minha graduação.

A esta Universidade, seu corpo docente e administrativo, pela oportunidade e auxílio em cada fase dessa especialização.

Agradeço aos meus amigos da Universidade Gabrielly, Eduardo, Kelma, Carol, Nalva e Sarah que me acompanharam nessa etapa da minha vida, me alegrando ao longo dos anos com boas lembranças que ficarão guardadas para sempre.

Agradeço a meu orientador Prof. Esp. Aluydio Bessa Amaral que sempre esteve presente me auxiliando e corrigindo quando necessário, tem meu carinho, respeito e admiração. E agradeço também a instituição da Polícia Militar do Maranhão, que me deram o maior suporte e incentivo.

Gratidão!

RESUMO

Com o grande avanço da tecnologia e popularização da internet o surgimento das mídias sociais, como Instagram e WhatsApp, que estão a cada dia presente em nosso cotidiano, tanto para divulgações como informações, o presente artigo aborda sobre o uso das mídias sociais pela polícia militar na aproximação com a sociedade. O objetivo é demonstrar como as mídias sociais podem contribuir na construção do relacionamento entre polícia e sociedade civil. Para tanto, foi realizada uma abordagem qualitativa de forma exploratória, por meio de questionário e entrevista semiestruturada. Conclui-se então que através dos questionários, a Polícia Militar ao utilizar as mídias sociais como ferramenta para uma aproximação da sociedade, seja através da promoção de segurança pelas redes sociais ou pelo uso das ferramentas na execução de suas atividades laborais, possuem grande impacto na sociedade civil, pois além dos benefícios citados existe a redução da criminalidade o que demonstra a elevada importância das mídias sociais na segurança pública.

Palavras-chave: Segurança Pública. Mídias Sociais. Mecanismo de aproximação. Sociedade. Polícia Militar.

ABSTRACT

With the great advancement of technology and popularization of the internet, the emergence of social media, such as Instagram and WhatsApp, which are present in our daily lives, both for disclosures and information, this article discusses the use of social media by the military police in approaching society. The objective is to demonstrate how social media can contribute to building the relationship between police and civil society. For that, a qualitative approach was carried out in an exploratory way, through a questionnaire and semi-structured interview. It is then concluded that through the questionnaires, the Military Police, when using social media as a tool to bring society closer, whether through the promotion of security through social networks or through the use of tools in the execution of their work activities, have a great impact on the civil society, as in addition to the aforementioned benefits there is a reduction in crime, which demonstrates the high importance of social media in public safety.

Keywords: Public Security. Social media. Approximation mechanism. Society. Military police.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados	18
Quadro 2 - Acesso a Polícia Militar	19
Quadro 3 - Serviço da Polícia Militar	19
Quadro 4 - Região	20
Quadro 5 - Atendimento da Polícia Militar.....	20
Quadro 6 - Organização na Polícia Militar.....	21
Quadro 7 - Mídias sociais que a Polícia usa.....	22
Quadro 8 - Atendimento local.....	22
Quadro 9 - Relação com a comunidade.....	23
Quadro 10 – Aproximação com a comunidade.....	23
Quadro 11 - Redução da criminalidade.....	24
Quadro 12 - Cuidados com publicação.....	25
Quadro 13 - Resultados das mídias sociais.....	25
Quadro 14 – Pontos fortes.....	26
Quadro 15 – Pontos fracos.....	26

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Mídias Sociais e a comunicação	11
2.3 Mídias Sociais na polícia militar	16
3 METODOLOGIA	17
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
4.1 NUVENS DE PALAVRAS	27
5 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE	34

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo se desenvolve diariamente com transformações tecnológicas que geram uma mudança social. Atualmente, a internet está presente em praticamente todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas. A comunicação mudou fundamentalmente ao longo dos anos por diversos fatores, porém, não há dúvidas de que nada foi mais impactante e significativo do que o advento da Internet na nova direção da comunicação. A tecnologia desempenha um papel fundamental na estratégia de policiamento porque possui capacidades físicas e adquire significado no contexto em que se expressa. (Manning, 2003).

A internet consiste em três fenômenos: o ambiente conectado, o complexo de conteúdo e o sistema interativo. Nesta caso a comunicação adquiriu outra configuração, principalmente através dos meios digitais. As relações sociais são modeladas nessas novas formas, e o mesmo está acontecendo em organizações que estão migrando gradativamente para um ambiente online (GOMES, 2004).

Mergel (2013) afirma que o uso das mídias sociais é um desafio para as organizações governamentais. O uso da tecnologia da informação e comunicação exige que esses órgãos cumpram em apenas responder aos cidadãos em um ambiente aberto, dinâmico e sem regras, o que desafia as normas e regulamentos burocráticos. Ainda conforme o autor, é possível analisar que as mídias sociais é uma ferramenta tecnológica e que pode interferir nos valores, rituais e símbolos por meios de informações vindo de fora para dentro da organização.

A responsabilidade da Polícia Militar com a população é conhecida desde a criação da instituição e, como defensora dos direitos consagrados na constituição de 1988, sempre buscou formas de promover e ampliar as formas de prevenção. Portanto, o uso de mídias digitais em diversos dispositivos tecnológicos como computadores, tablets, smartphones, etc., permite que as pessoas verifiquem o desempenho da organização por meio dos sites e redes sociais que mantém (BORGES, 2017).

Uma sociedade com grande influência de tecnologia, o uso das mídias sociais pode ser uma fonte confiável de informações para a Segurança Pública, pois, assim que o cidadão reconhece vários projetos desenvolvidos pela Polícia Militar, eles passam a confiar mais na instituição. Segundo Silva, (2016) o uso da tecnologia, ou seja, o uso das mídias sociais ajuda e oferece um grande suporte para a instituição desenvolver um ótimo atendimento, as formas das mídias sociais mudaram o conceito de receber as notícias.

Neste trabalho, busca-se identificar pesquisas relacionadas às mídias sociais e seus possíveis benefícios na literatura profissional para facilitar o acesso à sociedade. No contexto

da polícia militar, há interesse em determinar como a aplicação da tecnologia pode ajudar a prevenir e reduzir problemas relacionados à insegurança, um dos graves transtornos que a sociedade vive hoje. Para tanto, são estudados conceitos e desafios relacionados à segurança pública e policiamento comunitário, bem como conceitos e ferramentas de mídia digital. Dessa forma, segue a questão de pesquisa deste artigo: como as mídias sociais da Polícia Militar servem de mecanismo para aproximação com o cidadão?

Assim, tem-se como objetivo geral demonstrar como as mídias sociais da Polícia Militar contribuem com o acesso do cidadão. E tendo como objetivos específicos: i) identificar quais mídias sociais a Polícia Militar utiliza como ferramentas de aproximação com o cidadão; ii) levantar os pontos fortes e fracos das mídias sociais; iii) levantar o nível de satisfação do cidadão em relação as mídias sociais da polícia militar.

Com o propósito de analisar a situação exposta acima, no primeiro capítulo deste trabalho buscou-se apresentar de forma clara sobre as mídias sociais e a comunicação, que são meios de compartilhamentos ilimitados de informações, imagens, arquivos etc. Segundo Torres (2009, p. 113), as mídias sociais são sites na internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas, nas quais o consumidor é ao mesmo tempo produtor e consumidor da informação.

A função social da Polícia Militar, que segundo a Constituição Federal de 1988 trata a segurança pública como um dever do Estado, direito e responsabilidade de todos (art.144), determina que deve ser exercida pelo Estado, com a função de manter a tranquilidade pública, a segurança, e seja oferecida para a população, independente de sexo, cor e situação financeira. A importância das mídias sociais na Polícia Militar é de aproximar os agentes da segurança pública com a comunidade, como por exemplo, um médico no bairro, um feirante ou um advogado. Dessa forma as forças policiais passam entender melhor e adquirir experiências, pois está presente com a população e passando a entender as necessidades (FERNANDES, 1994).

Esse trabalho optou-se por uma pesquisa de campo classificada como exploratória com abordagem qualitativa. A pesquisa de campo será realizada por meio de entrevista e questionário semiestruturado, em uma instituição da Polícia Militar no interior do Estado do Maranhão.

O artigo está dividido em três capítulos. O primeiro capítulo envolve a presente introdução. No segundo capítulo seguirá com o contexto das mídias sociais e a comunicação, a função social da Polícia Militar e as mídias Sociais na Polícia Militar. O terceiro capítulo abrangerá a uma entrevista realizada dentro da instituição da Polícia Militar e seguido do

capítulo final com as considerações sobre o tema trabalhado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Mídias Sociais e a comunicação

A internet modificou de várias maneiras diversos âmbitos da vida pública e privada, “mais do que um suporte para mensagens, é um elemento decisivo na formação de mente, dos modos de sentir, perceber e compreender a realidade” (MARTINO, 2014, p.204). Jota (2022) aponta que a revolução digital tem um papel de grande importância dentro das relações internacionais, haja vista que à medida que estes sistemas eletrônicos, conectados entre si, se expandem, acabam por torna-se cada vez mais indispensável à sociedade moderna, como em serviços de comunicações, economia, relações interpessoais, educação, saúde, dentre outros. A consolidação destes espaços no mundo cibernético cria um ambiente interacional, que muito contribuiu no delineamento das relações de poder internacional.

O espaço cibernético vem apresentando cada vez menos distinção entre os indivíduos que nele habitam. Em outras palavras, o acesso tem se tornado cada vez mais facilitado e democrático e a população pode visitar, de casa, bancos de dados com informações relacionadas à economia e saúde, bem como a difusão das redes sociais que gera um grande fluxo de informações vindo de diversos âmbitos. É nesse cenário, segundo Oliveira (2017), que a construção de saberes relacionados à cibernética e às tecnologias midiáticas são fundamentais para a contemporaneidade.

Cabe apontar que, ainda que a internet tenha tais usos e seja uma ferramenta popular, ela é um espaço de disseminação de discursos inseridos em disputas de lógicas de poder, haja vista que os espaços sociais, sejam eles cibernéticos ou não, também são espaços políticos. As informações também podem ter finalidades específicas e, de acordo com seu teor, podem amenizar ou deflagrar conflitos e, tendo em vista que as informações estão cada vez mais acessíveis. Segundo Daroda (2012, p. 103)

As tecnologias, enquanto fontes de interação, informação, sociabilidade e estímulo, proporcionam novas formas de convívio, novas possibilidades de performances e estímulos visuais, criando novos espaços e novas formas de vivenciá-los, alterando seus usos e significados

A popularização das redes sociais com base nas mídias sociais teve um impacto importante na comunicação dentro da sociedade, que agora funciona de forma quase instantânea. A comunicação pode ser definida como “um ato social que recorre à linguagem,

como um suporte ordenador de conteúdos, para atender à necessidade humana de representação e troca de informações, de narrar fatos, de contar histórias” (GOSCIOLA, 2003, p. 27).

Nas palavras de Matos (2009. p. 2), a palavra comunicar implica “tornar comum, partilhar, repartir, trocar opiniões (...)” e Ferreira (2004) corrobora esta perspectiva ao colocar que “comunicar quer dizer associar, estabelecer comunicação entre; ligar, unir, compartilhar, tornar comum”. Assim sendo, comunicar-se é um ato necessário à existência humana e através da comunicação as sociedades se formaram, uma vez que até mesmo as civilizações antigas possuíam seus modos de trocar informações.

As relações que se estabelecem através da linguagem por meio da comunicação têm uma posição de destaque no escopo das análises, uma vez que envolve a produção de sentidos no dia a dia. Através destas ferramentas, os indivíduos criam seus significados para acontecimentos e fenômenos em seu redor (SPINK, 2010, LIMA; ASSUNÇÃO, 2019).

A comunicação envolve, para além do ato de emitir e receber as informações, o processo de entender o que foi emitido, de modo que cada pessoa, em sua subjetividade, possui os subsídios para isto. No cenário das mídias sociais, a comunicação funciona, em tese, do mesmo jeito, o elemento que muda é justamente a mediação desta comunicação, feita agora através de espaços virtuais.

O significado da mídia implica em “meios de comunicação ou canal, identifica o recurso pelo qual a informação pode ser transmitida” (BANDEIRA, 2009, p. 21) e também “o suporte utilizado para transmitir determinado conteúdo” (RAMOS, 2016, p.245). As mídias sociais ocupam tão intensamente um espaço no cotidiano que “é quase um exercício de imaginação pensar o cotidiano sem a presença das mídias digitais”. (MARTINO, 2014, p.9).

As mídias sociais, por definição, se apresentam como “o espaço que comporta os meios de comunicação utilizando da linguagem binária da informática” (PERNISA JUNIOR; ALVES, 2010, p. 26). Por funcionarem através da informática como mediadora, “Em uma Mídia Digital, todos os dados, sejam eles sons, imagens, letras ou qualquer outro elemento são, na verdade, sequências de números. Essa característica permite o compartilhamento, armazenamento e conversão de dados (MARTINO, 2014, p. 11).

Um aspecto importante das mídias sociais no que tange à comunicação é que, progressivamente, as barreiras comunicacionais estão sendo superadas. Barreiras físicas, linguísticas e sobretudo, culturais. Este movimento se dá, principalmente, pela existência e consolidação do ciberespaço, dimensão esta que pode ser definida como “Espaço de interação criado no fluxo de dados digitais em redes de computadores, virtual por não ser localizado no espaço, mas real em suas ações e efeitos” (LIMA; ASSUNÇÃO, 2019, p. 400) corrobora:

(...) a interação social por meio do compartilhamento de conteúdo é uma característica endógena e pretensamente universal das mídias sociais, quer o conceito seja abordado sob a perspectiva de redes sociais ou de aplicativos. A importância dessas ferramentas reside no fato de assegurarem a influência recíproca, ainda que assimétrica, entre pessoas, grupos e instituições que compartilham interesses através de conteúdo na internet.

No ciberespaço os indivíduos têm total liberdade para agirem de acordo com suas vontades, e isso pode ser constatado com os espaços voltados para discussões de determinados nichos, a força de determinados assuntos na internet, e o modo como as notícias chegam às pessoas em todo o globo e geram repercussão, ainda que não tenha necessariamente relação com o contexto de determinado indivíduo.

Destarte, alguns autores defendem que a internet já se tornou parte indispensável da civilização humana e apontam não ser possível visar uma evolução da sociedade sem esta ferramenta, Souza e Giglio (2015) afirma que foi a internet que mudou os moldes da comunicação, uma vez que afetou o modo como as mensagens eram distribuídas, facilitando também os processos de conversão das antigas mídias físicas, tornando o acesso a livros, filmes, músicas, acervos e bancos de dados muito mais democrático, e a internet modificou de modo mais profundo toda uma geração que não consegue mais pensar o dia a dia sem suas benesses. (BORGES, 2017)

A força das mídias sociais pode ser facilmente observada no cenário político que se delineou no Brasil na última década. A política brasileira sempre foi marcada por flertes com o autoritarismo e também com o populismo, bem como esquemas de corrupção massivos que por muito tempo eram noticiados nos jornais e noticiários de TV, de modo que às vezes não alcançava todas as camadas sociais. Com a popularização das mídias sociais, os jovens foram cada vez mais se envolvendo em discussões políticas, o que resultou num cenário de polarização muito forte, marcada pela tensão em ambos os lados. A respeito desta afirmação, Souza e Giglio (2015) corrobora:

“Com a era da globalização e a criação da Internet, surgiu um fenômeno de redes sociais que utilizam as tecnologias da informação e da comunicação para se articular e se auto-organizar, que tomou dimensões globais. Como o avanço das mídias digitais, existe um movimento civil internacional que troca informações, comunica-se e pressiona governos via comunicação eletrônica, e que é muito difícil de controlar e censurar. Mídia digital, conhecimento e a rede são três elementos que caminham juntos e articulados” (SOUZA; GIGLIO, 2015, p. 50).

Borges (2017) afirma que a tecnologia se mostra como um fator cultural que vem se infiltrando e criando raízes nas gerações mais novas, sendo que as mais velhas também têm se beneficiado de suas ferramentas. Assim, a rede de comunicação formada pela internet aliada às novas tecnologias resulta numa rede de comunicação muito forte, podendo abrigar, desde

conversas mais simples, informal e amistosas, às questões de trabalho, política e mobilização para movimentos sociais.

Nesse sentido, as mídias digitais têm sido classificadas como mídias sociais, uma vez que têm um papel fundamental na organização social, nas discussões e nas tomadas de decisão. As mídias sociais são definidas 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” (KAPLAN; HAENLEIN, 2010, p.61).

Com o crescimento exponencial de informações devido à popularização extrema das redes sociais, tem-se o debate acerca da validade da OSINT (Open Source Intelligence) dentro do serviço de inteligência. As redes sociais, de acordo com Jota (2022) pode representar, para muitas pessoas, uma fonte de pesquisa e meio para encontrar respostas específicas, além de servirem como um espaço de compartilhamento de pontos de vistas e experiência, o que as transformam em um espaço bastante fecundo para a extração de informações e investigações.

2.2 A função social da Polícia Militar

A palavra polícia, de acordo com Maria Sylvia Di Pietro (2018), tem origem no dialeto grego *politeia* que significava para os povos gregos a atividade da cidade-estado. Assim nada tem a ver com o que realmente ela significa nos dias de hoje. O conceito clássico do que é o instituto da polícia é um grupo de pessoas autorizadas a agir para regular as relações interpessoais, mesmo que para isso seja necessário agir com força física. O certo é que nos dias de hoje a Polícia Militar tem como principais atividades promover à segurança preventiva comunitário e combate à violência de sua área de atuação para promover o bem estar da sociedade.

As funções e os deveres da Polícia sob a Constituição de 1988, está relacionada ao serviço do Estado, que são exercidos por agentes do Estado, para exercer o poder de polícia, pois eles têm o poder de manter a ordem pública. Segundo Santos (2013), o conceito da polícia representa três dimensões, sendo elas:

A moderna doutrina preconiza que três dimensões entram na conceituação de polícia: caráter público: é um órgão público, criado e controlado pelo governo; especialização: o policiamento relaciona-se diretamente com a aplicação da força; profissionalismo: envolve recrutamento por mérito, treinamento formal, evolução na carreira estruturada, disciplina sistemática e trabalho em tempo integral.

Santos (2013) ainda afirma que as dimensões apontam os aspectos de estruturas organizacional das policias brasileiras e permite que a polícia seja definida a partir de uma perspectiva brasileira da sociedade. Portanto, a policia é um órgão público organizada e

controlada pelo Estado, para executar as atividades profissionais da segurança pública.

Conforme exposto no artigo 144 da Constituição Federal de 1988, a segurança pública é dever do Estado, sendo direito e responsabilidade de todos, sendo praticado para a preservação da ordem pública:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - Polícia federal;

II - Polícia rodoviária federal;

III - Polícia ferroviária federal;

IV - Polícias civis;

V - Polícias militares e corpos de bombeiros militares.

O cotidiano de um Policial Militar e a influência que recebe durante a sua vida profissional não é fácil. As ações e reações dos profissionais policiais militares em seu cotidiano de trabalho são influenciadas não apenas por seus valores pessoais, mas principalmente pelos valores de sua organização. Os quais (TAMAYO, 1996) são princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a tipos de estrutura ou a modelos de comportamento desejado que orienta a vida corporativa e atende a interesses individuais, coletivos ou mistos. Não apenas o comportamento do indivíduo é influenciado pelos valores, mas também o julgamento que ele faz do comportamento dos demais, pertinentes ao sistema organizacional.

Conforme disposto na Lei nº 6.513 de 30 de novembro de 1995 abrange as obrigações da polícia militar.

Art. 39 - São manifestações essenciais do valor policial militar: I - o sentimento de servir à comunidade, traduzido pela vontade inabalável de cumprir o dever e pelo integral devotamento à preservação da ordem pública, mesmo com o risco da própria vida; II - o civismo e o culto às tradições históricas; III - a fé na elevada missão da Polícia Militar; IV - o espírito de corpo, o orgulho do militar pela organização militar onde serve; V - o amor à profissão militar e o entusiasmo com que é exercida; e VI - o aprimoramento técnico-profissional.

O policial é um cidadão e deve ter seus direitos que compreende e respeita os direitos dos outros cidadãos. Para tanto, as polícias atuam como ostensiva e na preservação da ordem pública. Segundo Rolim (2006) o modelo de polícia preventiva deve ser o mais próximo possível e conectado às comunidades. Rolim (2006) ainda corrobora que:

[...] “alguns dos cuidados básicos a serem observados na viabilização operacional de um projeto de policiamento envolve a elaboração de estratégias de mobilização da comunidade que estimulem a participação e a definição de objetivos pelos residentes. Ao mesmo tempo, o policial deve desempenhar uma função básica para o sistema de inteligência policial – a coleta das informações necessárias à prevenção do crime”.

Sabe-se que ainda é preciso mudar para que haja a integração desejada entre os órgãos da segurança pública, com a comunidade em toda. As necessidades surgem, criminalidade aumenta, entretando é de suma importância a aproximação da sociedade com a segurança e policiamento.

2.3 Mídias Sociais na polícia militar

A Polícia Militar usa as mídias sociais como qualquer outra empresa, os objetos utilizados são os mais diversos, como: computadores, notebooks, tablets etc. As mais variadas funções administrativas executadas por essas mídias, conduzem os serviços oferecidos pela polícia militar.

A imagem de confiança de uma instituição pode depender de vários fatores, entre os quais, o uso das tecnologias, sendo que o policial terá uma relação de confiança com a comunidade, a sociedade poderá conhecer diversas ações realizadas pela instituição, dicas de segurança e prevenção, que pode ser obtida pela manutenção das mídias sociais na Polícia Militar (MARCINEIRO, 2009).

As mídias sociais dentro da instituição são empregadas no policiamento como fonte aberta de dados. A finalidade na comunicação fora da instituição trás um grande fortalecimento de imagem, aproximação da comunidade, o qual pode participar por meio de denúncias, solicitações e reclamações e na comunicação interna para agilizar os fluxos informativos, fatos que transformam um serviço público.

Como a polícia militar está presente em todos os estados, podemos perceber que a mídia é de suma importância para a construção de uma polícia moderna, para que se aproxime ainda mais com a comunidade através de recursos disponíveis pelas mídias, que são usadas diariamente pela população. Segundo Martino (2014), aponta que, com grande acesso as informações diante da internet com apoio as mídias sociais, nem sempre foi um fato no Brasil, com o desenvolvimento do país coopera para novas tecnologias, que por sua vez, necessitam de mídias sociais para multiplicar as informações.

A partir de 1995, de maneira cada vez mais rápida, as mídias sociais e a internet passam a fazer parte do nosso dia a dia, espalhando-se não apenas no uso de computadores, mas também, em celulares, smartphones e outros equipamentos. O cotidiano se conecta, e com ele a necessidade de se pensar, em termos teóricos e conceituais, o que significam as mídias digitais. (MARTINO, 2014, p.13)

O conhecimento das instituições públicas, muitas vezes inexistente entre nosso cotidiano, é um dos passos que os policiais militares da Segurança Pública enfrentam para

umentar a confiança na sociedade. Mecanismos essenciais não têm sido utilizados pelos diversos governos para possibilitar o pensar, o agir, o implantar, a colocação, com eficácia e eficiência, uma política de segurança pública como instrumento do Estado e da sociedade. (CARVALHO; SILVA, 2011, p.62).

3 METODOLOGIA

Essa estudo utiliza abordagem qualitativa, pois descreve a realidade da pesquisa em termos de percepções dos atores, conforme Vergara (2000). Já na visão de Denzin e Lincoln (2006) abordam que o método qualitativo representa práticas concretas e explanação que dão maior visibilidade ao mundo, tendo uma familiaridade interligadas a termos, conceitos e suposições. Onde os entrevistados tem maior liberdade para expressar seus pontos de vista, onde o propósito

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre mídias sociais e a comunicação, a função social da polícia militar e as mídias sociais na Polícia Militar, baseada em estudos por diversos autores, dando maior confiabilidade ao trabalho sobre a importância do uso de mídias sociais pela Polícia Militar na aproximação com a comunidade.

A pesquisa foi realizada de forma exploratória, que visa ampliar o conhecimento para sobre um determinado fenômeno. Segundo Gil (2007), este tipo de pesquisa aparentemente simples, explorar a realidade de buscar mais conhecimento sobre o problema.

Os instrumentos utilizados como técnica de coleta possibilitou a caracterização do perfil dos entrevistados de três policiais militares, por meio de questionário e entrevista semiestruturada. Segundo Minayo (2015) as entrevista semiestruturada, que combina um roteiro com questões previamente formuladas e outras abertas, permitindo ao entrevistador um controle maior sobre o que pretende saber sobre o campo e, ao mesmo tempo, dar espaço a uma reflexão livre e espontânea do entrevistado sobre os tópicos assinalados.

O tipo de pesquisa executada foi o estudo de caso, que segundo Yin (2010) define estudo de caso como um método de pesquisa adequado para situações em que é difícil se estabelecer um delineamento claro entre o fenômeno estudado e seu contexto, de modo que não é possível investigar o fenômeno fora de seu ambiente prático.

As análises dos dados coletados nas entrevistas foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo categorial temática. Desse modo, após a transcrição das entrevistas, foi realizada uma pré-análise do material, bem como a codificação e sistematização dos dados em

categorias, ou seja, o processamento dos dados em estado bruto para possível compreensão e interpretação (Bardin, 2011). Tendo como público alvo os entrevistados da Polícia Militar do Maranhão, Tenente Coronel (comandante da unidade), Major (subcomandante) e 2º Tenente (chefe de seção). As entrevistas foram gravadas em um aplicativo de celular, com duração ao total de 35min, tendo seus diálogos transcritos para o Word, com roteiro semi estruturado. A coleta de dados ocorreu no período de dezembro de 2022, em uma corporação da Polícia Militar, no interior do Estado do Maranhão.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A segurança vem se transformando para um melhor convívio com a sociedade, as análises e resultados do artigo tem grande relevância com a sociedade, pois é uma oportunidade de mostrar a identidade da corporação e com isto possibilitar a obtenção de uma imagem mais realista, sendo necessário um planejamento com as mídias sociais para as divulgações e suas ações e serviços institucionais. Os conceitos e as dimensões que emergiram no processo de análise dos dados são detalhados a seguir.

Inicialmente, temos o perfil dos entrevistados (representados pelas letras A, B e C) como descrito no Quadro 1 abaixo, sendo eles dois do sexo masculino e um do sexo feminino, com idade de 24 anos à 52 anos, com escolaridade, um sendo graduado e dois pós-graduados, com funções de chefe de seção, subcomandante e comandante. Quanto ao tempo nas funções podemos inferir que um entrevistado foi recentemente empossado em sua função, o entrevistado A. O entrevistado B possui 16 anos de organização e o entrevistado C com mais experiencia na organização, com 32 anos. Por fim, optou-se pela nuvem de palavras para facilitar a visualização dos termos mais utilizados.

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Entrevistados	Idade	Gênero	Escolaridade	Função	Tempo na função	Tempo na organização
Entrevistado A	24	Masculino	Graduado	Chefe de seção	2 meses	4 anos
Entrevistado B	40	Feminino	Pós-graduada	Subcomandante	9 meses	16 anos
Entrevistado C	52	Masculino	Pós-graduado	Comandante	11 meses	32 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se no Quadro 2 abaixo, que o cidadão tem mais acesso a Polícia Militar através do Aplicativo WhatsApp, que é muito disseminado na sociedade, suas inúmeras utilidades podem contribuir no serviço policial que trabalha com informação. De acordo com Honorato e Reis (2014, p.2), “o aplicativo WhatsApp é um aplicativo multiplataforma que permite trocar

mensagens pelo celular.” O WhatsApp foi criado com o intuito de facilitar a comunicação entre as pessoas para ser um facilitador de contador, esse aplicativo não tem custo nenhum, basta está conectado a internet do celular ou WI-FI.

Quadro 2: Acesso a Polícia Militar

ENTREVISTADOS	Pergunta: Como o cidadão acessa aos serviços da polícia?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“[...] WhatsApp que o cidadão pode entrar em contato com o nosso serviço de atendimento de ocorrência para está podendo solicitar o apoio da polícia militar.”	WhatsApp
ENTREVISTADO B	“O serviço da polícia são acessados através das mídias sociais que basicamente são utilizados o WhatsApp, em que o cidadão entra em contato com a polícia através de um número de celular de mensagem [...]”	WhatsApp
ENTREVISTADO C	“Atualmente no batalhão especificamente é acionado pelo WhatsApp, é disponibilizado o número [...]”	WhatsApp

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Através das respostas no Quadro 3, logo a seguir, os entrevistados B e C, observam que o serviço da polícia estão relacionados ao Policiamento Ostensivo, Preventivo e Repressivo. O § 5º do art. 144 define que a polícia militar é o órgão competente para a realização de um policiamento denominado ostensivo, sendo dividido em dois o preventivo e o repressivo. O policiamento ostensivo repressivo consiste na solução de conflitos, ou seja, no ato criminoso, já o policiamento ostensivo preventivo envolve medidas técnicas e táticas para que a prevenção do crime ocorra com base em informações previamente estabelecidas, essas informações são fornecidas pelo serviços de inteligência. O entrevistado A, respondeu que o serviço da polícia também se organiza na parte do Administrativo, que conseqüentemente tem como instrumento de prevenção à criminalidade, impactando na melhoria da segurança pública. A Polícia Militar deve utilizar a polícia administrativa sempre que for necessário para garantir a ordem pública. A polícia administrativa, pode fazer tudo quanto necessário desde que, não viole direito de ninguém (LAZZARINI, 1999).

Quadro 3: Serviço da Polícia Militar

ENTREVISTADOS	Pergunta: Quais são os serviços da polícia?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“A polícia atua tanto no serviço administrativos, quanto nos serviços também operacionais. [...] na organização interna da instituição na questão de atendimento dados estatísticos [...]”	Administrativo
ENTREVISTADO B	“É garantir a segurança pública, a preservação de ordem pública, a incolumidade das pessoas e do patrimônio que são direitos e é um dever da polícia militar, que é exercido através tanto do	Policiamento Ostensivo Preventivo e Repressivo

	policiamento ostensivo como do preventivo e repressivo”.	
ENTREVISTADO C	“Fazemos diversos tipos de serviços desde o policiamento ostensivos, preventivo e o repressivo, é feito de forma motocicleta, patrulhamento e de viatura é também feito o trabalho investigativo, quando há necessidade através do nosso serviço de inteligência”.	Policiamento Ostensivo Preventivo e Repressivo

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em referência ao quadro 4, analisa-se as respostas dos entrevistados A, B e C, e pode-se constatar que a polícia militar atende tanto na região rural e urbana. Sendo que segurança é uma das necessidades básicas mais importantes de qualquer sociedade.

Quadro 4: Região

ENTREVISTADOS	Pergunta: Qual a região a polícia atende?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Aqui no 17º BPM atendemos toda a cidade de Codó, bem como o seu entorno zonas rurais e cidade de Timbiras assim como também sua região interiorana”.	Codó, Timbiras e respectivas zonas rurais.
ENTREVISTADO B	“O 17º BPM atende em Codó, onde está a sua sede, em Timbiras que é um pelotão que está subordinado a Codó, e também temos ainda dois destacamentos policiais militares, que fica localizado no povoado KM17 e no povoado Cajazeiras”.	Codó, Timbiras, KM17 e Cajazeiras
ENTREVISTADO C	“Nos atendemos o 17º BPM, que é toda a cidade de Codó, que também e responsável pela cidade de Timbiras, e todo o seus povoados, todos os povoados que compreende o município de Codó e Timbiras”.	Codó, Timbiras e respectivas povoados

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O Quadro 5 abaixo demonstrou que a média do atendimento dos chamados podem variar, principalmente aos finais de semanas, de acordo com os entrevistados A e B. Já o entrevistado C, ressaltou que a média do atendimento depende dos horários de pico e por conta das viaturas que são limitadas, logo a polícia objetiva resolver o problema da localização para poder atender uma maior parte população, considerando melhor distância e tempo.

Quadro 5: Atendimento da Polícia Militar

ENTREVISTADOS	Pergunta: Qual a média de atendimento da polícia para um chamado?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Essa média de atendimento em relacionada ao tempo, ela é relativa, pois depende da quantidade de ocorrência que esteja decorrendo naquele dia, assim como também um efetivo está sendo empregado, ou as viaturas, haja que por exemplo nos finais de semanas os indices de ocorrências são mais intensos [...]”	Ocorrências são mais intensos nos finais de semanas
ENTREVISTADO B	“[...] a demanda é muito grande, principalmente aos finais de semana, ou então quando acontece uma vez ou outra na semana [...]”	Demandas maior aos finais de semana.
ENTREVISTADO C	“Aqui a média dependendo do horário, porque temos o horário de pico que é a noite, que há uma	Horário de pico e viaturas limitadas.

	demanda maior, as nossa viaturas ainda são muito limitadas [...]"	
--	---	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De acordo com o Quadro 6, apresentado logo mais, a polícia militar é organizada na sua hierarquia disciplinar, como resposta do entrevistado A e B. Na Carta Magna de 1988, no art 42 dispõe que a Polícia Militar é uma instituição organizada com base na hierarquia e disciplina. Abreu (2010) ressalta que a hierarquia incumbe ao superior dar ordens aos seus subordinados, como dever de obediência, cumprindo-as fielmente. Assim, na Polícia Militar são segmentadas as normas dos Regulamentos que expressam os valores que direcionam o funcionamento das corporações, sendo elas, a hierarquia e a disciplina.

O entrevistado C, respondeu que a polícia militar também é organizada em Batalhões. A estrutura da Polícia Militar é como do Exército, possui Estado Maior, Cadeia de Comando, Batalhões, Companhias, Destacamentos, Regimentos e Tropas. Também o seu pessoal também é distribuído e estruturado de acordo com o modelo do Exército brasileiro, dentro dos quais se dispõem os postos do oficialato e as graduações, que são os praças (KROCK, 2008, p. 35).

Quadro 6: Organização na Polícia Militar

ENTREVISTADOS	Pergunta: Como a polícia militar é organizada?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Através da sua hierarquia disciplina. A hierarquia é a divisão entre as patentes e as graduações dos policiais, dividida entre os oficiais e os praças. [...]”	Hierarquia disciplinar
ENTREVISTADO B	“A organização da polícia militar é baseada dos moldes do exército brasileiro até porque a pm ela é força auxiliar do exército, então a base do exército, a base do militarismo é a hierarquia e disciplina por isso, a organização interna da polícia, a hierarquia [...]”	Hierarquia
ENTREVISTADO C	“A polícia militar é organizada, desde os batalhões, os grandes batalhões, companhias independentes e destacamentos, cavalaria”.	Batalhões

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota-se, portanto no Quadro 7, que as mídias sociais mais utilizadas pela Polícia Militar é o Instagram e o WhatsApp, como podemos observar nas respostas dos entrevistados A e B. Com o grande avanço tecnológico, as mídias sociais podem contribuir na construção de uma polícia moderna e tecnológica. As redes sociais elas nutrem o mundo com informações de forma cada vez mais rápida, são mídiáticas poderosas, como por exemplo, Instagram, o Facebook e WhatsApp são as principais ferramentas do novo ambiente, que se destaque nas comunicações. (BRASIL, 2015). Enquanto o entrevistado C, enfatiza também a importância do Instagram e dos aplicativos Patrulha Maria da Penha e Salve Maria, nos quais são aplicativos para as mulheres que sofrem violência, essas mulheres são anparadas pela lei 11.340/2006, que veio

como uma das formas de tentar a erradicação da violência doméstica contra a mulher. Cunha (2011, p.46) enfatiza a agressão contra a mulher, em determinado ambiente (doméstico, familiar ou íntimo), com objetivo específico de se opor a ele, ou seja, para retirar direitos, aproveitando da sua insuficiência. Então esse aplicativo é de suma importância para atendimento às vítimas.

Quadro 7: Mídias sociais que a Polícia usa

ENTREVISTADOS	Pergunta: Quais as mídias sociais a polícia usam?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“As mídias que atualmente está utilizando é o Instagram e o WhatsApp, como a gente mencionou [...]”.	Instagram e WhatsApp
ENTREVISTADO B	“São o WhatsApp e o Instagram, através do WhatsApp é disponibilizado o número para o cidadão em que o cidadão que precisa do serviço da polícia entra em contato, com o policial [...]”	Instagram e WhatsApp
ENTREVISTADO C	“Hoje a polícia militar ela dispõe tanto do Instagram, temos sites da própria polícia militar, e também alguns aplicativos, já utilizado para o atendimento para a Patrulha Maria da Penha e o Salve Maria, que são aplicativos disponibilizado para a população para atendimento de ocorrência específica no caso de violência doméstica”.	Instagram e Aplicativo Patrulha Maria da Penha e Salve Maria

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O uso das mídias sociais para as demandas do atendimento local conforme ressalta o entrevistado A, no Quadro 8 a seguir, tem uma grande agilidade nos atendimentos, demonstrando que o uso das mídias sociais são estratégicas no desenvolvimento das atividades da Polícia Militar. O entrevistado C, enfatizou a aproximação das mídias sociais com a sociedade, de forma significativa para uma troca valiosa de informação. Enquanto o entrevistado C, destaca que das redes sociais contribui para o atendimento com a comunidade. A utilização das mídias sociais é um meio de ampliação dos canais de comunicação utilizados pelos órgãos públicos, pois, ela representa para o Estado uma plataforma de interação com a sociedade, tanto para divulgação, como para informações públicas e controle social dos atos administrativos, quanto para o monitoramento do conteúdo (SANTOS, 2016).

Quadro 8: Atendimento local

ENTREVISTADOS	Pergunta: O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para a agilidade no atendimento às demandas da comunidade local?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Sim, com certeza, através da agilidade, as mídias sociais elas têm trazido para sociedade algo muito importante que a agilidade da divulgação das informações [...]”	Agilidade
ENTREVISTADO B	“Sim, as mídias sociais estão presentes em todas as partes, logo, todos podem ter acesso e isso contribui para aproximação com a população”.	Aproximação
ENTREVISTADO C	“É um trabalho novo, acredito que tem contribuído muito em razão que hoje quase todo	Redes sociais

	cidadão dispõe de um aparelho celular e justamente esse aparelho é que estão disponibilizado as redes sociais”.	
--	---	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para Marcineiro (2009), a relação entre a polícia militar e a comunidade gera uma série de benefícios para ambas instituições. A seguir, no Quadro 9, o entrevistado A afirma que mídias digitais têm contribuído para uma parceria com a comunidade, o entrevistado B acentua que a uma confiança entre a polícia militar e a comunidade e o entrevistado C ressalta que as ferramentas das mídias sociais gera informações para a comunidade.

Quadro 9: Relação com a comunidade

ENTREVISTADOS	Pergunta: O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para estabelecer uma relação de confiança com a comunidade no atendimento as demandas locais?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“[...] essa aproximação com a comunidade e através da solicitação, através do acompanhamento das ações direta da polícia facilita bastante essa relação de parceria que é preciso ser estabelecida para o sucesso no atendimento das ocorrências”.	Parceria com a comunidade
ENTREVISTADO B	“O uso das ferramentas de mídias sociais contribuí bastante para estabelecer uma relação de confiança com a comunidade no atendimento as demandas locais [...]”.	Confiança com a comunidade
ENTREVISTADO C	“Certamente sim, porque é muito seguro, criptografado as mensagens, então a pessoa não precisa se identificar [...]”.	Informação

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No quadro 10 abaixo, aborda-se sobre a aproximação da polícia militar com a comunidade, o entrevistado A ressaltou que a polícia militar tem uma parceria com a comunidade, é o que podemos analisar também no quadro 9, para ambas partes tem melhorias para solucionar problemas na qualidade de vida, em termo a segurança e a relação de confiança com a comunidade, o entrevistado B entatizou que a aproximação da policia militar é de suma importancia para a comunidadee o entrevistado C, disse que para uma aproximação melhor com a comunidade a instituição forma grupos dentro da unidade do batalhão.

Quadro 10: Aproximação com a comunidade

ENTREVISTADOS	Pergunta: O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para uma aproximação entre polícia militar e a comunidade?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Sim, foi o que remencionei agora pouco, por meio dessa aproximação é estabelecido o vínculo de parcerias em que a comunidade vai subsidiar a polícia de informações, de imagens, de vídeos [...]”.	Parcerias com a comunidade
ENTREVISTADO B	“O uso das ferramentas de mídias sociais contribui sim para uma aproximação entre	Aproximação entre polícia militar e a comunidade

	polícia militar e a comunidade, pois há uma maior interação até mesmo devido à facilidade de acesso que todos têm às mídias. O Whatsapp da PM é a mídia onde mais se percebe essa interação [...]”.	
ENTREVISTADO C	“Contribuí muito, porque a comunidade tem a facilidade do acesso através das mídias sociais elas interage mais, inclusive formam grupos com as comunidades, formam grupos dentro da unidade do batalhão [...]”.	Formam grupos dentro da unidade do batalhão

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota-se no quadro 11 que as mídias sociais podem reduzir a criminalidade na comunidade, o entrevistado A, destacou a importância da segurança para o cidadão. O entrevistado B, ressaltou que as mídias sociais fazem o uso da identificação e o entrevistado C, frisou a ocorrência, onde pode ser feita uma análise para combater a criminalidade. Sendo assim, as ferramentas de mídias sociais tem inúmeras funcionalidades na sociedade podem ser usadas de forma ampla pela Polícia Militar em busca da segurança para a sociedade para combater à criminalidade.

Quadro 11: Redução da criminalidade

ENTREVISTADOS	Pergunta: O uso das ferramentas de mídias sociais pode reduzir a incidência da criminalidade na comunidade local?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Sim, essa redução se dá através da denúncia de cada pessoa manifesta nas redes sociais, então a gente pode dar uma resposta mais rápida a comunidade e assim aumentar a sensação de segurança para cada um cidadão”.	Segurança para o cidadão
ENTREVISTADO B	“Pode sim, porque a população passa a ser os olhos da polícia, então facilita a identificação de possíveis malfeitores”.	Identificação
ENTREVISTADO C	“Esse é o objetivo, porque com as ferramentas de mídias sociais, nós temos, como analisar os pontos onde a ocorrência é mais e isso é feito uma análise, um estudo [...]”	Ocorrência

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No Quadro 12, apresentado logo mais, pode-se notar alguns cuidados em relação as postagens nas mídias sociais, o entrevistado A, destacou a questão da filtragem das informações, a internet só aumentou a quantidade de informações disponível para compartilhar, além de permitir a participação, então é ter responsabilidade ao compartilhar qualquer informação. O entrevistado B, enfatizou a veracidade dos fatos, pois a construção da imagem da Polícia Militar ajuda como instrumentos saber se a informação que consta é verdadeira. O entrevistado C, abordou a questão de coletar informações, por meio das redes sociais é de suma importância atingir essa finalidade, pois acaba que alguma forma todos os cidadãos aplaudem o êxito das operações.

Quadro 12: Cuidados com publicação

ENTREVISTADOS	Pergunta: Quais os cuidados que o Comandante do Batalhão deve ter antes de fazer uma publicação nas mídias sociais?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Quanto aos cuidados é muito importante a filtragem das informações, hoje no mundo globalizado em que vivemos cada pessoa dimensiona a sua informação precisa ter muito cuidado com as ferramentas [...]”.	Filtragem das informações
ENTREVISTADO B	“É necessário repassar os fatos de acordo com a veracidade dos fatos para que não seja descreditado o trabalho da PM [...]”	Veracidade dos fatos
ENTREVISTADO C	“É feito uma triagem antes, o filtro das informações que estão sendo repassadas, inclusive as pessoas que ficam encarregada por coletar as informações [...]”	Coletar as informações

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No quadro abaixo aborda os resultados das mídias sociais, o entrevistado A, acentua que as mídias elas vem para intensificar. Diante disto as mídias sociais vem sendo uma fonte de informações para população, o entrevistado B, ressaltou que as mídias sociais são positivas, sendo que a Polícia Militar como instituição de defesa, vem a cada dia aplicando uma construção de laços com a sociedade. O entrevistado C, enfatizou que a população tem acesso as informações, e com isso favorecer a aproximação da sociedade com a tecnologia. Portanto, o acesso às redes sociais é uma realidade muito presente no cotidiano da sociedade, e tem mudado a maneira de interagir, principalmente no que se refere ao lugar, espaço e forma de compartilhamento de informações.

Quadro 13: Resultados das mídias sociais

ENTREVISTADOS	Pergunta: Como o Comandante enxerga os resultados das ações desenvolvidas pelo batalhão, através das mídias sociais?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Bom, as mídias sociais elas reforçam os pontos positivos e os resultados das ações elas estão cada vez mais mostrados e elaborados nas nossas mídias. Nossas mídias elas vem para intensificar e servir como uma vitrine de exposição dos nossos resultados [...]”.	Mídias elas vem para intensificar
ENTREVISTADO B	“Os resultados das ações desenvolvidas pelo batalhão, através das mídias sociais são bastante positivos. Todas as postagens feitas possuem grande engajamento, sendo elogiado o trabalho pela comunidade em geral”.	Mídias sociais são bastante positivas
ENTREVISTADO C	“Muito positivo, aproxima, porque a população tem acesso as informações que antes não tinha e hoje [...]”	População tem acesso as informações

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se no Quadro 14 abaixo a respeito dos pontos fortes das mídias sociais, o entrevistado A, correspondeu que as mídias tem uma agilidade de informações, com o crescimento constante da internet e aparelhos eletrônicos, logo as pessoas terem acesso ao

ambiente repleto de informações. As mídias sociais são veículos e ambientes digitais onde as redes sociais podem se estabelecer e onde se supõe que esteja uma comunicação em forma de diálogo (ROCHA; TREVISAN, 2020). O entrevistado B, ressaltou que um ponto forte para as mídias sociais é a credibilidade da polícia militar junto com a comunidade, tendo em vista os resultados de melhoria da segurança pública e qualidade de vida na sociedade tem melhorado bastante graças a ajuda da sociedade. O entrevistado C, enfatizou a rapidez que as informações chega para a sociedade, pode-se afirmar que as mídias sociais representam uma revolução em termos de rapidez no estabelecimento de relações sociais.

Quadro 14: Pontos Fortes

ENTREVISTADOS	Pergunta: Quais os pontos fortes das mídias sociais?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Os pontos fortes das mídias sociais é além da agilidade das informações que são repassadas por através dos celulares, da internet do modo geral, permite também uma celeridade dos atendimentos das ocorrências e também uma divulgação ampla [...]”	Agilidade das informações
ENTREVISTADO B	“A Divulgação das ações policiais no município de forma verídica e maciça eleva a credibilidade da PM junto à comunidade”.	Credibilidade da PM junto à comunidade
ENTREVISTADO C	“É a rapidez com que as informações chega, se a unidade tem um foco de informar algumas coisas que antes tinha dificuldade de passar informações, hoje com as redes sociais, essas informações chegam mais rápidas”.	Rapidez com que as informações chega

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Diante do Quadro 15 abaixo, os pontos fracos que o entrevistado A acentua é sobre as *Fake News*, pois as mídias sociais podem ser utilizadas para o compartilhamento de informações falsas, e é importante evitar isso. As mídias sociais possuem um papel importante na sociedade visto que por meio dela todos podem publicar algo na rede, contudo vale ressaltar a importância do papel delas na disseminação de informações, focar em atenção para não cair em informações fraudulentas. O entrevistado B, informou um dos pontos fracos é a falta de efetivo, então se tem um numero reduzido de policiais nas ruas para fazer a nossa segurança, de certa forma a criminalidade pode aumentar. Outro ponto a ser destacado é sem acesso a internet, conforme o entrevistado C ressaltou, a internet é o maior aglomerado de redes do mundo onde vários computadores, aparelhos celulares, carros, televisões, estão conectados em uma rede global.

Quadro 15: Pontos Fracos

ENTREVISTADOS	Pergunta: Quais os pontos fracos das mídias sociais?	CATEGORIZAÇÃO
ENTREVISTADO A	“Como tudo na vida as redes sociais tem seus riscos e tem pontos que precisam ser	Fake News

estabelecendo parcerias com a comunidade, identificando problemas e agregando recursos para a polícia. As novas tecnologias permitem a gestão integrada da informação, o apoio as políticas de segurança pública, promovendo uma atuação democrática para a cidadania, aumentando a transparência nos órgãos públicos e possibilitando a participação cidadã nas ações governamentais. (PAULA, 2011).

5 CONCLUSÃO

Nesta pesquisa ampliou o conhecimento sobre as mídias sociais com aproximação da polícia militar e a comunidade, levando em consideração a complexidade que muitas vezes são causadas por anos de distanciamentos entre essas instituições. Construir uma imagem positiva para garantir e fornecer um bom serviço na comunidade e através de gestos de confiança, a comunidade percebe o verdadeiro valor das instituições de segurança.

A Internet e as redes sociais provocaram uma verdadeira revolução no processo de comunicação na sociedade atual. Hoje em dia, não é mais possível imaginar uma sociedade minimamente organizada sem a presença de computadores. De fato, a humanidade ressurgiu diante da realidade trazida pela Internet e se adaptou das redes sociais a um novo modelo de comunicação, sem quaisquer limitações físicas. Assim, o uso das redes sociais pelos governos e principalmente pelas instituições de segurança pública é algo que a era moderna mostra ser essencial e de extrema importância para atender as expectativas da sociedade.

Quanto ao objetivo geral deste artigo, foi analisar como as ferramentas das mídias sociais podem contribuir com a atuação da Polícia Militar para a sociedade, desse modo, foi atingido por intermédio de entrevista aplicada aos policiais militares, constatando que a aproximação efetiva da polícia com a comunidade foi intensificada com auxílio das mídias sociais corroborando assim com a bibliografia citada nesse trabalho, as ações da polícia na comunidade, pode ser acompanhada através das mídias sociais tal como Instagram e WhatsApp que modificou o atendimento e ampliou o policiamento com a ajuda da comunidade.

Como Objetivo específico, este trabalho buscou identificar quais mídias sociais a Polícia Militar utiliza como ferramentas de aproximação com o cidadão, quais os pontos fortes e fracos das mídias sociais e satisfação do cidadão em relação as mídias sociais da polícia militar, sendo assim, foi constatado que as ferramentas de mídias sociais como Instagram e WhatsApp, está sendo mais utilizada pela sociedade, os pontos fortes que as mídias sociais tem, é a agilidade e rapidez de informações e a credibilidade da polícia militar com a sociedade, o outro ponto a destacar são os pontos fracos, que com baixo efetivo fica um pouco viável da

polícia ficar em certo lugar específico, por isso elas fazem rondas ostensivas, outro ponto a ser analisado são as Fake News, precisamos analisar com cautela o perfil para não cair em golpes.

A interação com a comunidade está sendo conquistada aos poucos, pois a imagem do militarismo ainda ecoa na sociedade, porém, a Polícia Militar como instituição permanente de defesa da sociedade vem, a cada dia, aplicando ensinamentos no rumo dos direitos humanos aos policiais. As ferramentas de mídia social apoiam essa relação, reconhecendo o quanto são necessárias para estreitar essa relação entre polícia e sociedade.

Segundo Marcineiro (2009), as diversas ferramentas devem ser utilizadas em prol da população, esse trabalho das ferramentas de mídias sociais, as formas preventivas e de promoção à segurança, suporte a esse relacionamento entre Polícia e sociedade.

Conclui-se através dos processos de pesquisa que as ferramentas midiáticas tem contribuído bastante com a sociedade civil e tem uma obtenção de confiança no serviço e reconhecimento da população com a construção da nova polícia cidadã.

A despeito desta pesquisa trazer significativas contribuições teóricas e práticas, a aplicação do método de estudo de caso único pode ser uma limitação a ser superada em pesquisas futuras. A melhor forma de começar a melhorar a imagem da polícia militar, é quebrando barreira através das políticas públicas voltas para as mídias institucionais, que tem como objetivo vínculos com a sociedade, por meio da prestação de um bom serviço com qualidade e transparência. Como sugestão para pesquisas futuras, propomos analisar a relação entre o uso das mídias sociais e as táticas policiais e usar métodos mistos para investigar o impacto cultural das mídias sociais na cultura da organização de caráter militar.

REFERÊNCIAS

BANDEIRA, D. **Materiais didáticos**. Curitiba: Iesde, 2009.

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. ARARANGUÁ – 2017.**

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.**

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. Presidência da República. **Pesquisa brasileira de mídia 2015: Hábitos de consumo de mídia**. Disponível em . Acesso em: 10 jan. 2023.

CARVALHO, Vilobaldo Adelídio de; SILVA, Maria do Rosário de Fátima. **Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios**. Pesquisa Teórica, Florianópolis, v. 14, n. 1, p.59-67. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rk/v14n1/v14n1a07.pdf>

CUNHA, Rogério Sanches. **Violência Domestica: Lei Maria da Penha(Lei 11.340/2006)**, comentada artigo por artigo/Rogério Sanches Cunha, Ronaldo Batista Pinto. – 3. Ed. Ver. Atual. E ampl. – São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2011.

DARODA, R. F. **As novas tecnologias e o espaço público da cidade contemporânea**. 2012. 122f. Dissertação (Dissertação em Planejamento Urbano e Regional) – Faculdade de Arquitetura da UFRS. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul.

DE LIMA, Renato Sérgio; DE SOUZA, Letícia Godinho; SANTOS, Thandara. **A participação social no campo da segurança pública**.

DE SOUZA, Márcio Vieira; GIGLIO, Kamil (Ed.). **Mídias digitais, redes sociais e educação em rede: experiências na pesquisa e extensão universitária**. Editora Blucher, 2015.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In_____. (Org.) DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006, p. 15-42.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 31ª. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
FARIA, Regina Helena Martins de. **Em Nome da Ordem: a constituição dos aparatos de polícia no universo luso-brasileiro**. Universidade Federal de Pernambuco, 2007.

FERNANDES, Rubens César. **Policimento Comunitário: como começar**. Rio de Janeiro: POLICIALERJ, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

GOMES, Wilson. **Transformações da Política na Era da Comunicação de Massa**. São Paulo, SP: Ed. Paulus, 2004.

GOSCIOLA, V. **Roteiro para as novas mídias: do cinema às mídias interativas**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

HONORATO, W. M.; REIS, R. S. F. **WhatsApp - Uma nova ferramenta para o ensino**, Universidade Federal de Itajubá – UNIFEI – Mestrado Profissional em Ensino de Ciências. IV Simpósio de Desenvolvimento Tecnologias e Sociedades. 2014. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/6752700-Whatsapp-uma-nova-ferramenta-para-o-ensino.html>>. Acesso em: 10. Jan. 2023.

JOTA, Lucas Machado Guimarães et al. **A Informação como Elemento de Difusão de Poder no Espaço Cibernético: o uso da inteligência de fontes abertas (OSINT) no conflito entre Rússia e Ucrânia**. 2022.

KAPLAN, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.

KROK, Jan Tadeusz. 2008. **O vínculo constitucional entre o exército e as polícias militares: reflexos na estrutura organizacional, formação e prática profissional (1934-1988)**. (Dissertação). Mestrado em História. Programa de PósGraduação em História. Curso de Mestrado em História Social das Relações Políticas, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória.

LAZZARINI, Álvaro. **Estudos de Direito Administrativo: Sistematização**: Rui Stoco. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.

MANNING, P. K. (2003). As tecnologias de informação e a polícia. TONRY, Michael.

MARCINEIRO, Nazareno. **Polícia Comunitária: construindo segurança nas sociedades**. Florianópolis: Insular, 2009.

MARQUES, Archimedes Jose Melo (Ed.). **A segurança pública e a sociedade**. 2016. Disponível em: . Acesso em: 08 ago. 2022.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes, redes**. Petrópolis: Vozes, 2014.

MATOS, G. **Comunicação empresarial sem complicação: como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura do diálogo**. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2009.

MERGEL, I. Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, v. 30, n. 2, p. 123-130, 2013.

MINAYO, M.C.S. (2015). **O desafio do conhecimento**. 14^a. Ed. São Paulo: Hucitec.

MORAES, Maria do Socorro Almeida de; SOUSA, Reginaldo Canuto de. **POLÍCIA E SOCIEDADE: uma análise da história da segurança pública brasileira** .2011. Disponível em:<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/PORDER_VIOLENCIA_E_POLITICAS_PUBLICAS/POLICIA_E_SOCIEDADE_UMA_ANALISE.

OLIVEIRA, D. F. d. **Sobre humanos e máquinas: Marcos epistêmicos, ontológicos e éticos para a compreensão do ciborgue e aprendizagem humana na cultura digital**. 2017. 270p. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. Disponível em: . Acesso em: 12 dez. 2022.

PAULA, G. de. **A gestão da informação e do conhecimento como suporte para as políticas de segurança pública**. 2011. In: III Seminário de Pesquisa Interdisciplinar, 3, Palhoça. Anais... Palhoça, 2011. 17 p. Disponível em: http://www.egov.ufsc.br:8080/portal/sites/default/files/artigo_unisul_spi.pdf Acesso em: 13 jan. 2023.

PERNISA JÚNIOR, C.;ALVES, W. **Comunicação digital: jornalismo, narrativas, estética**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2010.

RAMOS. Marcos Roberto. **As mídias digitais e seu potencial de comunicação: uma revisão integrativa sobre ferramentas para apresentações multimídia no ensino**. Ano XII, n. 12. dezembro/2016. NAMID/UFPB - <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica>

Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n.2, p. 62-72, abril/junho 1996.

ROLIM, Marcos. **A síndrome da rainha vermelha: policiamento e segurança pública no século XXI**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

ROCHA, M.; TREVISAN, N. **Marketing nas mídias sociais** (Coleção Marketing nos Tempos Modernos). Editora Saraiva, 2020. Disponível em: Acesso em: 10 Jan.2023.

SANTOS, G.H.C. **O uso das mídias sociais no poder público: análise do perfil “Senado Federal” no Facebook**. 2016. 148f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Minas Gerais. Disponível em: <http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/358>.

SPINK, M. J. (2010). **Linguagem e produção de sentidos no cotidiano**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais.

WINTER, L. E., & Alf, A. M. (2019). **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 19(3), 671-678

TAMAYO, Álvaro; GONDIM, Maria das Graças Catunda. **Escala de Valores Organizacionais**.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do marketing digital**. 1ª edição. São Paulo: Novatec, 2009.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE

Apêndice A – Roteiro de Entrevista

ROTEIRO DE ENTREVISTA	
Perfil do respondente	
1.1	Idade?
1.2	Sexo?
1.3	Escolaridade?
1.4	Função?
1.5	Tempo na função?
1.6	Tempo na organização?
Perguntas	
1.7	Como o cidadão acessa aos serviços da polícia?
1.8	Quais são os serviços da polícia?
1.9	Qual a região a polícia atende?
1.10	Qual a média de atendimento da polícia para um chamado?
1.11	Como a polícia militar é organizada?
1.12	Quais as mídias sociais a polícia usam?
1.13	O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para a agilidade no atendimento às demandas da comunidade local?
1.14	O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para estabelecer uma relação de confiança com a comunidade no atendimento as demandas locais?
1.15	O uso das ferramentas de mídias sociais tem contribuído para uma aproximação entre polícia militar e a comunidade?
1.16	O uso das ferramentas de mídias sociais pode reduzir a incidência da criminalidade na comunidade local?
1.17	Quais os cuidados que o Comandante do Batalhão deve ter antes de fazer uma publicação nas mídias sociais?
1.18	Como o Comandante enxerga os resultados das ações desenvolvidas pelo batalhão, através das mídias sociais?
1.19	Quais os pontos fortes das mídias sociais? (Levantamento no seu referencial de qual seriam esses pontos fortes e escrever aqui abaixo);
1.20	Quais os pontos fracos das mídias sociais? (Levantamento no seu referencial de qual seriam esses pontos fracos e escrever aqui abaixo)



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE CODÓ-CESCD

Apêndice B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE

O (a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de um projeto de iniciação científica sobre o tema: **As mídias sociais como mecanismo de aproximação com a sociedade civil utilizadas pela polícia militar**. Este TCLE será preenchido em duas vias, sendo uma para o pesquisador (a) e outra para o participante da pesquisa. O objetivo desta pesquisa é analisar como as mídias sociais da Polícia Militar contribuem com o acesso do cidadão.

Os instrumentos da pesquisa, contemplam um questionário sobre o perfil sócio demográfico e informações adicionais ao tema e um roteiro de entrevista semiestruturada. A pesquisa será realizada por Hingride Larissa Benvindo de Araújo e orientada pelo Prof. Aluydio Bessa Amaral. Caso queira participar, terá garantido o sigilo do seu nome e dados coletados, podendo retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem nenhum prejuízo.

As despesas decorrentes da pesquisa serão de responsabilidade do (a) pesquisador (a). Em caso de dúvidas ou perguntas, poderá solicitar a qualquer momento explicações adicionais, dirigindo-se aos pesquisadores relacionados abaixo:

Professor (a) pesquisador (a) responsável: Aluydio Bessa Amaral

E-mail: aluydio3@gmail.com

Tel: (86) 99806-3246

Pesquisador (a) acadêmico (a) do Curso Bacharelado em Administração

Hingride Larissa Benvindo de Araújo

E-mail: hingridelara@hotmail.com

Tel: (99) 98129-4334

Declaro que estou informado (a) sobre este projeto de iniciação científica e, tendo ciência do referido projeto, confirmo meu consentimento. Concordo, voluntariamente em participar do projeto de iniciação científica.

Assinatura do sujeito de pesquisa

Nome completo: _____

Telefone: _____

Assinatura do Pesquisador(a): _____