

E-GOV E O POLICIAMENTO COMUNITÁRIO: AS REDES SOCIAIS ONLINE COMO MECANISMO DE INTERAÇÃO COM O PÚBLICO EM TEMPOS DE PANDEMIA

DANIEL VICTOR DE SOUSA FERREIRA

Bacharel em administração pela Universidade Federal de Viçosa. Mestrado e doutorando em administração pela Universidade Federal de Uberlândia. Policial militar.

País: Brasil **Estado:** Minas Gerais **Cidade:** Uberlândia

Email: thunder.danvic@hotmail.com **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-4663-2009>

LUCILA BATISTA OLIVEIRA

Psicóloga da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) e Mestranda em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

País: Brasil **Estado:** Rondônia **Cidade:** Porto Velho

Email: lucila.batista@unir.br **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-7807-5315>

LUCIANA CARVALHO

Doutora em Economia e professora Associada da Faculdade de Gestão e Negócio/UFU.

País: Brasil **Estado:** Minas Gerais **Cidade:** Uberlândia

Email: lucarvalho@ufu.br **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-9645-8718>

CINTIA RODRIGUES DE OLIVEIRA

Doutora em Administração pela EAESP/FGV. Professora Associada da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia. Bolsista Produtividade CNPQ.

País: Brasil **Estado:** Minas Gerais **Cidade:** Uberlândia

Email: cintia@ufu.br **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7999-9002>

Contribuições dos autores:

Daniel Victor de Sousa Ferreira: desenho de pesquisa, coleta de dados, análise dos dados, redação e revisão final. Lucila Batista Oliveira: coleta de dados, análise dos dados, redação e revisão. Luciana Carvalho: orientação da pesquisa. Cíntia Rodrigues de Oliveira: orientação da pesquisa, redação e revisão final do texto.

RESUMO

O isolamento social imposto pela pandemia da COVID-19, em março de 2020, desafiou diferentes setores de atividade, incluindo a segurança pública, que buscou alternativas para fomentar a relação Estado-Sociedade suportadas pelo Governo Eletrônico, especificamente, as práticas de policiamento comunitário, que pressupõem a proximidade com a comunidade. Este artigo tem como objetivo analisar a atuação das polícias militares brasileiras na rede social Instagram, durante a pandemia da COVID-19. Para tanto, realizou-se uma pesquisa documental online nos perfis oficiais das 27 polícias militares brasileiras. A Análise de Conteúdo das postagens resultou em imagens do policial, da sociedade e de suas

interações em duas categorias finais: o braço forte e a mão amiga. As polícias militares não exploram todo o potencial das redes sociais online como instrumento para o policiamento comunitário, na valorização da e-participação e da e-democracia.

Palavras-chave: Polícia Comunitária. Governo Eletrônico. Redes sociais online.

ABSTRACT

E-GOV AND COMMUNITY E-POLICING: ONLINE SOCIAL NETWORKS AS A MECHANISM OF INTERACTION WITH THE PUBLIC IN TIMES OF PANDEMICS

The social isolation imposed by the Covid-19 pandemic in March 2020 challenged different sectors of activity, including public security, which sought alternatives to foster the State-society relationship supported by the Electronic Government, specifically, community policing practices, which presuppose proximity to the community. This article aims to analyze the performance of Brazilian military police on the Instagram social network, during the Covid-19 pandemic. Therefore, an online documentary research was carried out on the official profiles of the 27 Brazilian military police forces. Content Analysis of the posts resulted in images of the police, society and their interactions in two final categories: the strong arm and the helping hand. The military police do not exploit the full potential of online social networks as tools for community e-policing, in the valorization of e-participation and e-democracy.

Keywords: Community Police. Electronic Government. Social networks.

Data de Recebimento: 18/03/2021 – **Data de Aprovação:** 22/09/2021

DOI: 10.31060/rbsp.2022.v.16.n3.1661

INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 trouxe regimes de isolamento social à população mundial. Embora importante no combate à pandemia, esse regime desafiou as diversas organizações, dentre as quais, aquelas do serviço público de segurança, especificamente as polícias militares, no que diz respeito ao público a quem destinam seus esforços preventivos. O desafio foi além do atendimento das emergências policiais, consideradas obrigatórias, alcançando, principalmente, o policiamento preventivo, cuja principal atividade está no contato direto – uma iniciativa não urgente, nem diretamente obrigatória – do policial com o cidadão, sob a perspectiva da denominada Polícia Comunitária.

O modelo de Polícia Comunitária tem avançado no Brasil desde os anos 1990 (FERRAGI, 2011; FRÜHLING, 2006). Entretanto, com o isolamento social decorrente da pandemia da COVID-19, várias atividades de policiamento comunitário foram restringidas, como a interrupção de palestras, as reuniões de vizinhos, o acompanhamento de problemas em famílias, as escolas, praças, ruas e os aglomerados urbanos diversos, dentre tantas outras atividades policiais preventivas que dependem do contato direto do policial com as comunidades atendidas (LOTTA *et al.*, 2020). No contexto pandêmico, diversos contatos comunitários foram interrompidos pelas polícias militares brasileiras, colocando em risco os avanços já alcançados na direção de uma melhoria na relação Estado-Sociedade. Segundo uma nota técnica do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, mais de 80% dos policiais brasileiros perceberam alteração na forma de se relacionar com os cidadãos (LOTTA *et al.*, 2020).

Nesse período, emergiram, por todo o país, iniciativas que valorizam o relacionamento desses policiais com as comunidades na modalidade remota, com o auxílio da internet (AZEVEDO, 2021; LOTTA *et al.*,

2020). Embora tenha sido intensificado no período pandêmico o uso da internet por organizações públicas, já ocorria no Governo Eletrônico uma política pública que se beneficia dos avanços da tecnologia da informação para ofertar serviços de qualidade por meio da participação social e da relação governo-sociedade (BARBOSA, 2017; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005; 2006), indo além da disponibilização de informações e serviços aos cidadãos (CURTIN; SOMMER; VIS-SOMMER, 2003).

No Brasil, a política de governo eletrônico foi criada no ano de 2000, com a publicação do Decreto Presidencial de 3 de abril, com a criação de um grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, com três frentes de atuação: junto ao cidadão; na melhoria da gestão interna; e na integração com parceiros e fornecedores (BRASIL, 2019a). A partir do progresso das iniciativas do governo federal é que os estados e municípios institucionalizaram seus projetos de governo eletrônico (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005).

Face ao regime de distanciamento físico decorrente da pandemia, o Governo Eletrônico é uma possibilidade para fomentar a interação da polícia com a comunidade, respeitando os protocolos de segurança sanitária na promoção de uma segurança pública cidadã e participativa.

Considerando que, durante a crise sanitária da COVID-19, a relação governo-sociedade tem sido intensificada nas plataformas *online*, dentre elas, as redes sociais (LIMA *et al.*, 2021), este artigo articula as temáticas governo eletrônico e policiamento comunitário com o objetivo de analisar a atuação das polícias militares brasileiras na rede social Instagram, durante a pandemia da COVID-19. Como procedimentos metodológicos, utilizou-se a pesquisa documental online, sendo o *corpus* formado por postagens das polícias militares brasileiras no Instagram, as quais foram submetidas à análise de conteúdo.

A pesquisa é relevante por apontar a utilização das redes sociais online no policiamento comunitário, em tempos de pandemia, o que amplia a compreensão das práticas policiais militares realizadas durante o contexto de isolamento social, no combate à pandemia da COVID-19. O termo e-police (e-policiamento) refere-se a um sistema baseado na internet que fornece suporte total para o trabalho da polícia (FARSOLE; KENE; BHUJADE, 2014). Este artigo também busca contribuir ao indicar uma possível emergência de um e-policiamento comunitário, na direção do Governo Eletrônico, apontando que as redes sociais online podem ser mecanismos para o diálogo e a participação democrática.

Após esta introdução, apresenta-se a revisão da literatura. Na sequência, apresentam-se os percursos metodológicos adotados, seguidos dos resultados da pesquisa e das considerações finais.

E-GOVERNO: ABORDAGENS CONCEITUAIS E CONTEXTUAIS

Desde o advento da internet e dos avanços da tecnologia da informação e comunicação, o ambiente dos negócios focou na adaptação das tecnologias baseadas na web para as relações com clientes, fornecedores e parceiros, e mais recentemente setores públicos passaram a prestar parte dos serviços e das informações aos cidadãos (DAVISON; WAGNER; MA, 2005). Esse movimento no fornecimento de serviços governamentais levou ao modelo de governo eletrônico ou e-gov (CERQUINHO; TAVARES; PAULA, 2014; CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020), que se apoia nas premissas de transparência, eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos (HALDENWANG, 2004).

O significado de governo eletrônico não tem um consenso na literatura. Abdou (2021), por exemplo, fala em burocracia digital para se referir à gestão eletrônica do governo com o objetivo de melhorar os indicadores básicos na boa governança pública, que são: transparência, responsabilidade, eficiência e efetividade. Já para Maclean e Titah (2021), o termo governo eletrônico compreende serviços com diferentes tipos de interações, como a obtenção de informações, a realização de transações e o estabelecimento de contratos, excluindo serviços especializados como e-participação, e-democracia, governo aberto, governo inteligente e o uso de redes e mídias sociais, por compreenderem que se trata de uma tradução para o e-commerce utilizado no ambiente de negócios.

O governo eletrônico, na esteira do *New Public Management* (DAVISON; WAGNER; MA, 2005; MALODIA *et al.*, 2021), é compreendido como uma política da gestão pública (BARBOSA, 2017; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005; 2006) que utiliza da tecnologia da informação para otimizar seus processos e ofertar serviços de qualidade aos cidadãos e às organizações públicas e privadas, bem como estimular a participação social (BARBOSA, 2017; HERINGER; CARVALHO; LEITE, 2019; RIBEIRO; BARBOSA, 2016; SILVA NETO *et al.*, 2008). Todavia, como Haldenwang (2004) alerta, o modelo e-gov não é neutro, podendo levar a distorções políticas, privilegiando interesses de grupos específicos.

Os estudos de Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), Medeiros e Guimarães (2006) e Silva Neto *et al.* (2008) discutem os termos governo eletrônico 2.0 ou e-gov 2.0. O e-gov 2.0 seria a evolução do governo eletrônico (HERINGER; CARVALHO; LEITE, 2019). Bannister e Connolly (2012) entendem que, enquanto o e-gov é feito em mão única do governo para o cidadão, no e-gov 2.0 os cidadãos interagem com o governo, demandam serviço, negociam políticas públicas e se engajam em campanhas oficiais. O e-gov 2.0 vai além do governo eletrônico, sendo uma nova forma de governança eletrônica, com potencial para promover mudanças estruturais na forma de governar; já o governo eletrônico se atém à oferta de informações e serviços públicos por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs (BANNISTER; CONNOLLY, 2012).

Medeiros e Guimarães (2005) definem governança eletrônica como a influência da participação social (cidadãos civis e organizações públicas e privadas) através de sua manifestação política com relação aos processos decisórios do governo, bem como na formulação, no acompanhamento e na fiscalização das políticas públicas por meios eletrônicos. É a ampliação do relacionamento sociedade-governo, através das TICs, promovendo a participação social e a difusão da e-democracia.

A política do governo eletrônico favorece o *accountability*, a eficiência no acesso a informações, a transparência, a redução de custos e o bom relacionamento com o público, com o adequado incentivo à participação do cidadão (HALDENWANG, 2004; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005; PINHO, 2008; RIBEIRO; BARBOSA, 2016). Ao aproximar a polícia da sociedade por meio de canais de comunicação fáceis e rápidos, como aqueles disponibilizados pelas redes sociais *online*, abrem-se caminhos para o conhecimento da sociedade acerca das informações a respeito do cidadão, tratado como cliente, na mesma perspectiva da nova gestão pública (DAVISON; WAGNER; MA, 2005), o que é contestado por vários autores que rejeitam essa visão, como Mintzberg (1996).

Além do avanço tecnológico e da *Internet*, também foram preponderantes para o surgimento do governo eletrônico a necessidade de aumento da arrecadação por parte das administrações públicas e a pressão da sociedade por processos mais transparentes e eficientes, e serviços com acesso universal e igualitário (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005). Todavia, o processo de transição do modelo de governo para o governo

eletrônico foi e é desafiado por barreiras, como a segurança e a privacidade de dados e informações, a qualificação inadequada de cidadãos para utilização dos sistemas, bem como de servidores públicos, e ainda a desigualdade digital, isto é, o acesso ao e-gov não é o mesmo para toda a população (DAVISON; WAGNER; MA, 2005). Além disso, para que a participação social se efetive, é necessário aproximar as demandas dos cidadãos das ações propostas pelo governo (CERQUINHO; TAVARES; PAULA, 2014).

Estudos em âmbito internacional abordam a temática com distintos focos. Banghui, Yonghan e Guitao (2020), Perez-Morotea, Pontones-Rosaa e Nunez-Chicharro (2020), Maclean e Titah (2021), e Khan *et al.* (2021) encontraram uma relação positiva entre o governo eletrônico e a confiança pública no governo. Khan *et al.* (2021) concentram-se no uso das redes sociais online como uma plataforma tecnológica para acesso aos serviços do governo eletrônico, no Paquistão, encontrando que privacidade percebida, segurança percebida, qualidade da informação, garantias estruturais e facilidade de uso percebida são antecedentes importantes para obter a confiança da população. Perez-Morotea, Pontones-Rosaa e Nunez-Chicharro (2020) sugerem que o uso do governo eletrônico, apesar de não impedir o declínio da confiança do cidadão em relação ao governo, pode levar a uma maior confiança dos cidadãos. Os autores explicam que altos níveis de confiança da população no governo estimulam o crescimento do uso de recursos do governo eletrônico.

O contexto da pandemia foi considerado por Yasir *et al.* (2020), que analisaram o papel do governo eletrônico durante a pandemia, em Wuhan e Anhui (China), concluindo que, nesse período, como as pessoas tiveram mais tempo para participar das redes sociais online, elas se sentiram estimuladas a participarem das medidas de proteção contra a COVID-19 e a oferecerem sugestões para um desempenho positivo do governo no combate à pandemia. Também considerando a pandemia da COVID-19, Dawi *et al.* (2021) identificaram a influência do *e-government* e das mídias sociais nas atitudes do público para adotar comportamento protetivo.

Desde os primórdios do governo eletrônico no Brasil, se discutia a ampliação do acesso à *Internet*, ainda incipiente em várias localidades, e a inclusão digital, que vai além do aspecto estrutural de acesso às tecnologias, englobando todos os aspectos da acessibilidade digital, como o instrutivo e de compreensão, permitindo acesso igualitário aos serviços eletrônicos e às políticas públicas (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006; SILVA NETO *et al.*, 2008). Ao pesquisar o papel da tecnologia no avanço dos valores democráticos no país, Pinho (2008) analisou portais de governo eletrônico de estados no Brasil, concluindo que haveria muita tecnologia e pouca democracia no governo eletrônico brasileiro, o que vai ao encontro das conclusões de Perez-Morotea, Pontones-Rosaa e Nunez-Chicharro (2020) quanto à insuficiência de uma plataforma de governo eletrônico para a participação pública, sem uma política centrada no cidadão e sem estratégias adequadas para promover a interação com os cidadãos.

Barbosa (2017) analisa o perfil da produção científica brasileira sobre governo eletrônico, apontando que há uma lacuna que diz respeito ao aprimoramento dos instrumentos de governo eletrônico, com a necessidade de buscar maior eficiência e interação. Nesse sentido, Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), ao discutirem o governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil, concluem ser necessária uma disrupção com a política atual de governo eletrônico para algo que efetivamente fomente e impulse o acesso e a participação social.

REDES SOCIAIS ONLINE E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Dentro das ferramentas do e-gov 2.0, as redes sociais online criam vias para o governo interagir com os cidadãos, tornando-se mais participante e acessível (BANNISTER; CONNOLLY, 2012; HERINGER; CARVALHO; LEITE, 2019; KHAN *et al.*, 2021), sendo utilizadas pelas polícias do Reino Unido desde 2008 para relacionar com a comunidade e buscar sua confiança (SILVA, 2019). As redes sociais online permitem o compartilhamento de informações com possibilidade de interação e estreitam as relações governo-sociedade (CORDEIRO *et al.*, 2012), permitem a divulgação de informações, a prestação de serviços online, a transparência dos dados governamentais e possibilitam a formação de espaços para debate público e deliberação (LENHARD, 2016; PENTEADO; CRUZ JUNIOR, 2019). Porém, as funções mais usuais do *e-government*, não apenas no Brasil, ainda são aquelas relacionadas com as plataformas de serviços públicos e de informações (DAVISON; WAGNER; MA, 2005; YASIR *et al.*, 2020).

Até o ano de 2016, o governo brasileiro promovia a participação social por meio de *websites*, não explorando o potencial das redes sociais online e dos aplicativos móveis (FREITAS, 2016). No entanto, as redes sociais online têm se mostrado uma aliada para impulsionar a participação social nas decisões governamentais e na adesão às políticas públicas (HANADA; TAVARES; COSTA, 2020; HERINGER; CARVALHO; LEITE, 2019; KHAN *et al.*, 2021; SÁ, 2019). Ferigato *et al.* (2018), ao investigarem as redes sociais online como dispositivos de políticas públicas de saúde, confirmaram empiricamente seu potencial para a promoção da participação social. Os autores apontaram para o potencial das redes sociais online como instrumento para educação em saúde, adesão aos tratamentos, colaboração entre os usuários e desenvolvimento das políticas em saúde.

O uso de TICs visando a maior participação dos cidadãos nas decisões governamentais, gerando assim mudanças sociais, é conhecido por e-participação (RIBEIRO; BARBOSA, 2016) ou por e-democracia (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020). Sá (2019) ressalta o esforço da gestão pública com a comunidade local, afirmando que as redes sociais online podem ser consideradas ferramentas de participação cidadã, e para desenvolvimento do relacionamento Estado e Sociedade.

Freitas (2016) pesquisou a transformação social advinda das iniciativas do governo brasileiro para a participação social, citando algumas plataformas criadas por entes federativos para promoção da democracia digital. No entanto, reforça que a desigualdade social é reproduzida na participação social digital, devido à desigualdade de acesso às TICs e ao campo político brasileiro.

Ao pesquisar como o Legislativo brasileiro utiliza o Facebook para promoção da participação cidadã, Lenhard (2016) concluiu que comparado a outros órgãos, o Legislativo apresenta mais publicações destinadas ao incentivo da participação pública. O Senado utiliza a rede para informar sobre leis e auxílio ao cidadão, a Câmara dos Deputados tem o Facebook como *media release*, uma forma de autopromoção dos feitos dos deputados. Outro ponto importante da pesquisa de Lenhard (2016) é de que as principais instituições do governo brasileiro mantêm contas em redes sociais online, mas não utilizam todo seu potencial para participação social, colaboração e engajamento públicos, mantendo essas contas apenas com a finalidade informacional para promoção do próprio governo.

No segmento dos policiais, diversos estudos abordam a utilização das redes sociais online por policiais, por exemplo, Silva (2019) analisou a performance institucional da Polícia Militar de Pernambuco, considerando as publicações da *fanpage* oficial da organização no Facebook, em 2015, e entrevistas com

membros da Assessoria de Comunicação da PMPE. A pesquisa aponta que a organização não explora as oportunidades das novas mídias digitais, pois a comunicação institucional está voltada para divulgação do trabalho da polícia, retratando uma polícia voltada para o controle do crime e da vigilância, não se orientando para informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela instituição. A autora discute ainda as implicações desses resultados, principalmente, quanto à reprodução da imagem do trabalho policial com foco na repressão do crime.

Alcadipani e Medeiros (2016, p. 605) apontaram que os policiais encontraram no Facebook “um espaço propício para manifestações diversas, incluindo a resistência cotidiana, na forma de oferecer versões particulares de acontecimentos, projetos e visões de mundo”, abrindo discussões sobre o que seja o espaço público no contexto das redes sociais online. Os policiais nas redes online também foram tema de uma discussão provocada pelo CEsC (Centro de Estudos de Segurança e Cidadania) da Universidade Cândido Mendes, a convite da UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura). Nesse estudo, os pesquisadores realizaram o primeiro levantamento dos *blogs* sobre segurança pública, constatando, à época, que era crescente o fenômeno que chamaram de *blogosfera policial* (RAMOS; PAIVA, 2009). Interessando-se também pelo estudo do fenômeno dos *blogs* policiais, Angelim (2015) apresenta uma pesquisa etnográfica na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro sobre os Policiais Militares que editam *blogs* sobre segurança pública.

A partir de 2020, o contexto pandêmico incorporou às redes sociais online um papel importante também para a gestão pública. Os estudos de Lima *et al.* (2021) apontaram as redes sociais online como ferramentas de transparência em tempos de COVID-19. É nesse contexto de ampliação das possibilidades de interação humana que surgem iniciativas para implantação de sistemas de “*e-police*”, com o uso de aplicativos e plataformas baseados na internet. Como se apresenta a seguir, o policiamento comunitário, por suas características, pressupõe o relacionamento estreito entre policiais e comunidade, não excluindo as relações mediadas por plataformas e aplicativos.

POLICIAMENTO COMUNITÁRIO: UM MODELO BASEADO EM INTERAÇÕES DA POLÍCIA COM A COMUNIDADE

Presente também no policiamento de outros países democráticos, a Polícia Comunitária, vista aqui como um modelo de organização e de prática do policiamento, tem o intuito de representar “o lado progressista e avançado do policiamento” (SKOLNICK; BAYLEY, 2006, p. 15) e seus objetivos são alcançados no relacionamento estreito dos policiais com as comunidades locais. Polícia Comunitária pressupõe a participação social da comunidade, alvo das políticas públicas de segurança (FRÜHLING, 2006; 2007; ROSENBAUM, 2012; SKOLNICK; BAYLEY, 2006; TROJANOWICZ; BUCQUEROUX, 1994).

Os esforços em direção ao modelo da Polícia Comunitária promoveram no Brasil a criação de vários programas e práticas que, no geral, buscavam, por meio da participação social, incluir as comunidades locais nas práticas de segurança pública, compartilhando uma visão comunitária do policiamento preventivo. Como, por exemplo, o sistema japonês *Koban*, adaptado nos estados de São Paulo (FERRAGI, 2011); as UPPs (Unidades de Polícia Pacificadora) no Rio de Janeiro (MORAES; MARIANO; DE SOUZA FRANCO, 2015; MUNIZ; MELLO, 2015; RIBEIRO; VILAROUCA, 2018) e o seu antecessor GPAP – Grupamento de Policiamento de Áreas Especiais (ARIAS; UNGAR, 2009; CANO, 2006; RICCIO *et al.*, 2013); o Grupo Especializado de Policiamento em Áreas de Risco (GEPAR) em Minas Gerais (BATITUCCI *et al.*, 2016;

SOUZA, 2007); o Ronda Quarteirão no estado do Ceará (PINTO *et al.*, 2012); o Fica Vivo em Belo Horizonte (ALVES; ARIAS, 2012; BEATO FILHO *et al.*, 2017); os Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEGS) em São Paulo (GONZÁLEZ, 2016; 2019; HAUBRICH; WEHRHAHN, 2015); a Rede de Vizinhos Protegidos no estado de Minas Gerais (BATITUCCI *et al.*, 2016); o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) em todos os estados brasileiros (MASSARDI; SILVA, 2013; SHAMBLEN *et al.*, 2014; TASCA; ENSSLIN; ENSSLIN, 2012), dentre tantos outros.

Desde os anos 1990, os policiais militares brasileiros têm sido incentivados a falar e a ouvir, a orientar e a serem orientados pelo público a quem prestam o serviço de segurança, num movimento que parecia se fortalecer no Brasil (FRÜHLING, 2006; 2007). Tais mudanças são contextualizadas pela evolução institucional da polícia no mundo, especialmente no século XIX (BATITUCCI, 2010; GOLDSTEIN, 2003); e também pelas iniciativas de reforma policial na América Latina, influenciadas pelos processos de democratização ocorridos no continente durante as décadas de 1980 e 1990 (FRÜHLING, 2007). Por exemplo, em 2019, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) instituiu a Diretriz Nacional de Polícia Comunitária como documento institucional orientador, destinado à criação e à estruturação do Sistema Nacional de Polícia Comunitária, reunindo estratégias e filosofias para a aproximação entre polícia e comunidade (BRASIL, 2019b).

A Polícia Comunitária, como um modelo de organização e de prática do policiamento, acontece orientada por um dos seus principais pressupostos: o relacionamento estreito do policial com seu público, com o objetivo de solucionar problemas locais, mesmo que estes não estejam relacionados com a persecução penal (ROSENBAUM, 2012; SKOLNICK; BAYLEY, 2006; TROJANOWICZ; BUCQUEROUX, 1994). O crime legislado não deixa de ser importante, no entanto, valoriza-se qualquer problema que tenha relação com a qualidade de vida da comunidade local, mesmo que o problema não tenha relação com a lei, propriamente dito. Então, para que a polícia possa tratar o medo do crime é primordial que exista o relacionamento pessoal de um policial (conhecedor do lugar e das pessoas que nele habitam) com seu público (disposto a exercitar a cidadania, tornando-se coprodutor de segurança), para além do tratamento estatístico e impessoal dos índices criminais.

Sob a égide da Polícia Comunitária, pode-se afirmar que as polícias brasileiras têm buscado criar e incentivar o desenvolvimento de práticas policiais que incluem a própria comunidade nas políticas públicas de segurança, de forma que seja possível valorizar a qualidade de vida, para além dos índices criminais (FERRAGI, 2011; FRÜHLING, 2006, 2007; GODINHO *et al.*, 2016). Os avanços alcançados nas últimas décadas são possíveis de serem identificados pelo país; no entanto, todos são baseados nas interações próximas dos policiais com a comunidade local, o que pode ter sido afetado pela pandemia da COVID-19. Sejam em palestras, reuniões com vizinhos ou em salas de aulas na rede de ensino (pública ou privada), os policiais empregados no policiamento comunitário foram surpreendidos pelas restrições sanitárias de 2020 e 2021, que tornou o contato direto do policial com seu público, com objetivos não emergenciais, impossível de acontecer. Assim como se pontuou no caso para o ensino em administração pública de Ferreira, Alves e Oliveira (2021), uma das alternativas para não se perder os avanços alcançados em policiamento comunitário no país, em tempo de pandemia, foi o uso da internet e das redes sociais online, já institucionalizado pela Polícia Militar.

O uso das redes sociais online já auxiliava a execução do policiamento comunitário, mesmo antes da pandemia da COVID-19. Em 2015, Baccin e Cruz (2015) destacaram a importância do papel das redes sociais online na segurança pública, especialmente para a Polícia Comunitária. Os autores mostraram que

a Polícia Militar do estado brasileiro de Santa Catarina, assim como as polícias dos Estados Unidos e da Austrália, já reconhecia as redes sociais online como uma ferramenta do trabalho policial.

Com as medidas restritivas e de isolamento social, no combate à pandemia da COVID-19, novos desafios se apresentaram para o policiamento comunitário, levando os policiais a buscarem alternativas de aproximação com a população, dentre as quais as redes sociais online. Discutido o conceito de governo eletrônico e as possibilidades de relação do governo-sociedade através das redes sociais online, bem como a participação social no policiamento comunitário, promovido pelas polícias militares brasileiras, assumiram-se os procedimentos metodológicos descritos a seguir.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta pesquisa, a atuação das polícias militares brasileiras na rede social Instagram foi analisada numa abordagem qualitativa. Caracterizando-se como uma pesquisa documental (RICHARDSON, 2012) nas redes sociais online, os dados foram posteriormente submetidos à Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) para o alcance dos objetivos da pesquisa.

O material empírico, de acesso público, foi obtido pela busca de perfis oficiais de agências policiais militares brasileiras na internet (Tabela 1). Inicialmente, foram priorizados para a análise aqueles perfis que pudessem ser considerados como “conta verificada”. Essa ferramenta, disponibilizada pelo Instagram, permite identificar tais perfis por um selo azul característico, fixado ao lado do nome, conforme regras da plataforma. Este é um recurso atribuído aos perfis considerados socialmente relevantes, incluindo entidades governamentais, o que traz maior credibilidade e segurança aos perfis analisados (FREIRE, 2021). Dentre as 27 polícias militares, 11 delas têm perfil autenticado no Instagram como “conta verificada”. Incluímos aqui a Brigada Militar (Rio Grande do Sul), embora essa organização se denomine de maneira diversa de outros estados. As organizações policiais militares dos 25 estados e do Distrito Federal, bem como a Brigada Militar/RS, foram consideradas neste estudo de maneira conjunta. Totalizaram-se 27 organizações policiais, abrangendo todo o território nacional.

Posteriormente, expandiram-se as análises para outros perfis, de forma a abarcar todas as contas no Instagram das polícias militares do país. Juntas, as contas no Instagram que se apresentavam como sendo de propriedade oficial da Polícia Militar de cada estado somaram quase três milhões de seguidores.

O Instagram é uma plataforma de rede social online que permite que os perfis realizem, no mínimo, três formas de postagens aos seus seguidores: são os denominados *Direct*, *Stories* e *Feed*. O primeiro refere-se às trocas de mensagens de caráter privado, participando apenas dois usuários; o segundo, embora sejam destinados a todos os seguidores, são postagens rápidas que ficam no ar durante apenas 24 horas. Pela incapacidade de operacionalizar a coleta dos dados, a primeira e a segunda forma de postagem não foram priorizadas. A coleta dos dados deu-se apenas no *Feed* de mensagens, composto por publicações abertas ao público, tanto para seguidores do perfil, quanto para aqueles que não são seguidores. Durante a coleta dos dados, constatou-se que quando se tratava de perfis de organizações públicas, os *Feed's* não possuíam restrições de apresentação. Todos os internautas tinham acesso às postagens.

Do total de 72.686 postagens (*Feed*) que compuseram o *corpus* da pesquisa, foram selecionadas para análise 33.903, que atendiam o critério de constar a data de publicação compreendida entre o surgimento

da pandemia de COVID-19 (março de 2020) até outubro de 2021. Sem a utilização de *softwares*, a cada uma das postagens era atribuída uma ou mais codificações e, com o auxílio do *software* de gestão de planilhas (Excel), as codificações eram organizadas em categorias. Esse processo de análise foi circular, voltava-se ao *corpus* a cada nova categoria criada, de forma que pudessem ser validadas pelos pesquisadores.

Aplicou-se a Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) na busca por compreender como se davam a atuação das polícias militares brasileiras na rede social Instagram, durante a pandemia da COVID-19. Na primeira etapa da análise de conteúdo, na pré-análise, realizaram-se os procedimentos para a análise propriamente dita: seleção do *corpus* de análise, e formulação dos objetivos da análise e dos indicadores. Em seguida, procedeu-se à codificação do material empírico, considerando padrões, regularidades e distinções.

TABELA 1

Público da pesquisa: material empírico

Polícia Militar	Estado brasileiro	Perfil oficial no Instagram	Conta verificada	Data de entrada*	Número de publicações**	Número Seguidores
PMAC	Acre	pmacoficial	Não	05/12/2016	1.660	31.900
PMAL	Alagoas	pmal.oficial	Não	31/08/2017	3.360	71.700
PMAP	Amapá	policiamilitardoamapa	Não	Indefinido	1.962	34.500
PMAM	Amazonas	pmamazonas	Não	14/11/2012	2.320	73.700
PMBA	Bahia	pmdabahia	Sim	03/01/2014	4.688	242.000
PMCE	Ceará	policiamilitardoceara	Sim	13/04/2016	1.835	136.000
PMDF	Distrito Federal	pmdfoficial	Sim	01/04/2014	3.150	145.000
PMES	Espírito Santo	policiamilitar.pmes	Não	30/05/2017	871	45.800
PMGO	Goiás	policiamilitargo	Não	16/02/2014	7.525	291.000
PMMA	Maranhão	pmmaoficial	Não	Indefinido	589	32.200
PMMT	Mato Grosso	pmmt_oficial	Não	01/12/2015	4.316	61.800
PMMS	Mato Grosso do Sul	pmmsoficial	Não	Indefinido	1.264	15.400
PMMG	Minas Gerais	pmmg.oficial	Sim	23/05/2016	1.455	218.000
PMPA	Pará	policiamilitarpaoficial	Não	27/09/2013	1.310	44.700
PMPB	Paraíba	pmpboficial	Sim	11/05/2017	1.503	70.300
PMPR	Paraná	pmproficial	Não	21/08/2017	1.095	87.900
PMPE	Pernambuco	pmpeoficial	Sim	23/04/2015	1.906	128.000
PMPI	Piauí	pmpi_oficial	Não	Indefinido	1.166	25.500
PMERJ	Rio de Janeiro	policiamilitar_rj	Sim	04/03/2015	3.373	312.000
PMRN	Rio Grande do Norte	pmrnoficial	Não	06/09/2012	7.139	42.300
PMRS	Rio Grande do Sul	brigada_militaroficial	Não	07/01/2016	4.391	63.200
PMRO	Rondônia	pmro_oficial	Não	Indefinido	1.277	12.300
PMRR	Roraima	pmrroficial	Não	Indefinido	1.965	20.500
PMSC	Santa Catarina	pmscoficial	Sim	05/08/2015	3.977	134.000
PMESP	São Paulo	policiamilitarsp_oficial	Sim	01/10/2015	4.159	495.000
PMSE	Sergipe	pmsergipe	Sim	08/08/2016	2.860	95.300
PMTO	Tocantins	pmto_oficial	Sim	30/03/2015	1.570	42.900
Total					72.686	2.972.900

* O Instagram não informa a data de entrada na plataforma de contas com baixo número de seguidores.

** O número de publicações refere-se ao dia 05/11/2021.

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa.

Sem estabelecer categorias iniciais *a priori*, analisamos as postagens *Feed* (Tabela 1), com números variados de comentários em cada uma delas, de todas as 27 polícias militares brasileiras, atribuindo, inicialmente, um código/expressão (categoria inicial) que sintetizasse o seu conteúdo de forma descritiva. A partir de então, esses códigos puderam ser considerados como categorias iniciais, sendo, posteriormente, agrupadas em categorias intermediárias. O processo de análise resultou, como categorias finais, na díade: braço forte e mão amiga (Quadro 1 e Quadro 2). Inspiradas no lema do Exército Brasileiro, o braço forte representa o conteúdo online que teria sido orientado para o fortalecimento corporativo; e a mão amiga, o conteúdo orientado para a participação social.

Essas categorias emergiram ao ser verificado que as postagens em análise apontam que as redes sociais online são mecanismos para dois tipos de atuação: a expansão do espaço público para interação com a sociedade; e a expansão do espaço institucional para comunicação com a sociedade. Se, por um lado, a polícia busca interagir com a sociedade, numa visão de relacionamento próximo com o cidadão, ouvindo-o; por outro lado, a polícia busca apenas comunicar, sem a necessidade de ouvir.

Embora seja um desafio enfrentado nas mudanças institucionais, essas duas categorias podem ser consideradas como dimensões na possível emergência do e-policiamento comunitário, visto sua capacidade de interagir com o público (“mão amiga”) e, também, reforçando os pressupostos institucionais nos adjetivos militares (“braço forte”). Essas duas dimensões são relacionais e, sendo assim, deveriam caminhar juntas na direção das reformas policiais, valorizando a melhoria dos serviços públicos de segurança. Como defende Rosa (2007, p. 309), há um perigo em tratar de forma dual essas imagens na Polícia Militar, numa divisão simbólica existente entre “o braço forte que luta e a mão amiga que ajuda [...] deixando de ver essas duas dimensões da organização de um ponto de vista relacional, em que sem o braço, a mão não se apoia e, sem a mão, o braço não tem força”.

Por fim, na terceira etapa, realizaram-se a inferência e a interpretação, considerando o objetivo da pesquisa, cujos resultados são apresentados a seguir.

A E-PARTICIPAÇÃO SOCIAL NAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA

As postagens (*Feed*), constituídas de imagens, termos e expressões, e os comentários dos perfis das polícias militares brasileiras permitiram identificar duas categorias finais: o braço forte e a mão amiga. As características de cada uma dessas categorias estão indicadas no Quadro 1. Embora não tenham sido elencadas as categorias *a priori*, a análise de conteúdo (Quadro 2) das postagens do Instagram resultou, enquanto categoria final, o braço forte e a mão amiga, que juntas acabam promovendo imagens distintas do policial, da sociedade e das suas interações.

QUADRO 1

Imagens do braço forte e da mão amiga

Imagem	Categoria	Braço Forte	Mão Amiga
Imagem do policial militar		Guerreiro e temido pelos criminosos	Amigo conhecido pela comunidade local
Imagem da sociedade civil		Indiferente e não responsável pela segurança	Sociedade ativa e corresponsável pela segurança
Imagem da interação do policial militar com os civis		Relacionamento distante	Relacionamento próximo

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa.

A análise inicial apontou que o uso das redes sociais online pelas organizações militares dos estados e do Distrito Federal não se iniciou como uma resposta ao contexto pandêmico. A maioria das contas foi criada antes da pandemia de 2020 (Tabela 1), embora seu uso tenha se intensificado com o regime de isolamento social no combate à pandemia da COVID-19. Quanto à frequência das postagens, observou-se que nem todas as polícias promovem interações diárias, algumas, como a organização policial militar de Goiás, fazem mais de 10 *posts* por dia, e em outras, como a do Maranhão, as publicações são mais raras.

Nas redes sociais online analisadas, observou-se o interesse das organizações policiais militares pelas imagens do Braço Forte (como, por exemplo, na PMGO). Já na categoria final que se chamou de Mão Amiga, observam-se inovações policiais na busca pela aproximação do público civil (como, por exemplo, o apelo humorístico das postagens da PMBA). Além das atividades de relações públicas e de assistência social, foram identificadas atividades (Quadro 2) que objetivavam, especificadamente, a aproximação do público civil, de maneira direta, dentre elas a do policiamento comunitário mediado pelas RSO, o que denominamos aqui de *e-policiamento comunitário*; em referência ao termo *e-police*, que se refere a um serviço do governo eletrônico que utiliza sistemas baseados na internet, como aplicativos e plataformas, para promover a interação com o público civil e aumentar a eficiência da segurança pública (MANDLER, 2000; MARTIN, 2015; MOLLAH; ISLAM; ISLAM, 2012; MOLLAH; ISLAM; ULLAH, 2012).

Dentre as atividades sobre a realização do policiamento comunitário remoto, de maneira especializada, identificadas pela expressão *e-policiamento comunitário*, destacam-se duas modalidades principais: (a) divulgação de meios alternativos para contato entre policiais e a comunidade, para além das chamadas de emergência no 190, como números personalizados de telefone celulares dos policiais, o próprio WhatsApp e outros aplicativos de comunicação remota; e (b) divulgação de *Lives* e palestras de prevenção realizadas pela internet, como no caso do Proerd.

QUADRO 2

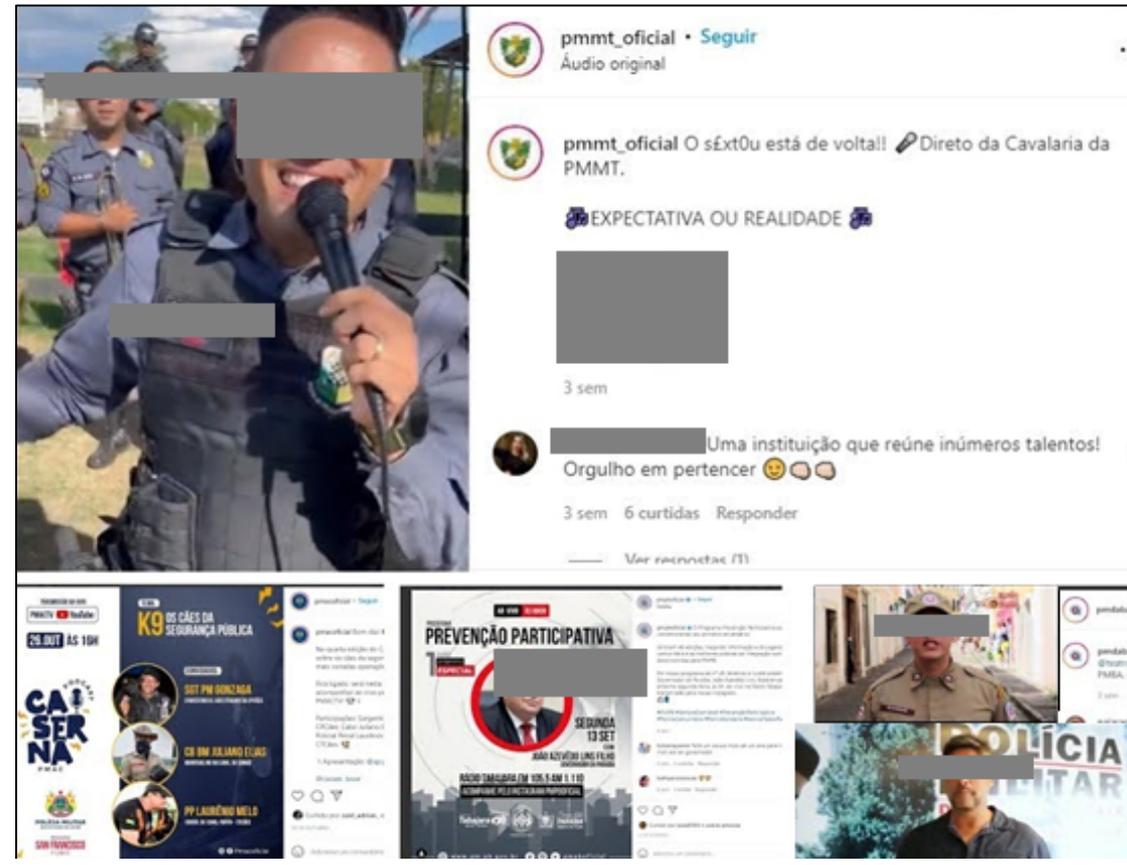
Análise categorial do material pesquisado

Categoria Final	Categoria Intermediária	Categoria Inicial
1. Braço forte: conteúdo orientado para o fortalecimento corporativo		
		<i>Ênfase na honra militar, com o objetivo de enaltecer a organização policial</i>
		Divulgação de atos heroicos ligados ao crime
		Reforço de uma cultura militar repressiva
		Louvor a símbolos, como o uniforme, as canções militares e as datas comemorativas militares
		<i>Ênfase na força, com o objetivo de evidenciar o poderio militar</i>
		Apresentação de ocorrências de persecução criminal bem-sucedida
		Apresentação das tecnologias utilizadas na persecução criminal
		Louvor aos equipamentos militares, como armas, efetivos e veículos policiais
2. Mão amiga: conteúdo orientado para a participação social		
		<i>Atividades que buscam a aproximação do público civil</i>
		Divulgação de atos heroicos não ligados ao crime, como em resgates, partos, doação de sangue e outros
		Divulgação de dicas de segurança, incluindo as medidas de prevenção da COVID-19
		Aproximação de outros órgãos, como em reuniões com civis relacionadas à segurança pública
		Apoio a questões sociais, campanhas de saúde, envolvimento com cursos de Libras, datas comemorativas civis, valorização da mulher, proteção das crianças, defesa da educação, homenagem às personalidades civis, defesa de valores religiosos e regionais, apresentações musicais (banda de música da Polícia Militar) e outros
		Publicações e <i>#repost</i> comuns ao que se chama de <i>viralização</i> : fotos, vídeos ou qualquer outro conteúdo que se espalha rapidamente na internet, alcançando muita popularidade; como, por exemplo, o uso informal dos chamados <i>memes</i> e das conhecidas <i>hashtags</i> (como <i>#bt</i> , <i>#fiqueemcasa</i> e <i>#heroisdasaude</i>)
		Divulgação de fotos e vídeos (de policiais humanos, não combatentes): relacionamento do policial com civis, geralmente acompanhados de mensagens motivacionais; fotos de policiais atendendo atentamente um civil, recebendo o carinho de uma criança ou com sua família, mostrando-se como parte da mesma sociedade
		Realização do e-policiamento comunitário , divulgação do número de celular e do WhatsApp dos policiais para a comunidade; aplicação do Programa Educacional de Resistência às Drogas na modalidade online (<i>live</i> do Proerd); e lançamento e divulgação de aplicativo para atendimento remoto de vítimas de violência doméstica
		<i>Assistência social</i>
		Atividades de assistência social
		Promoção de campanhas solidárias da Polícia Militar
		Promoção de campanhas solidárias de outras organizações
		Informações úteis diversas, relacionadas à segurança pública ou ao interesse geral
		<i>Relações Públicas</i>
		Prestação de contas
		Notas à imprensa sobre ocorrências de grande repercussão
		Informativo de interesse do público externo
		Informativo de interesse do público interno
		Promoção do perfil no Instagram, publicando curiosidades sobre a vida e o trabalho do policial militar, brincadeiras interativas no <i>Stories</i> , mensagens motivacionais, mostras de atividades preventivas e do policiamento comunitário presencial, palavra de um policial, <i>podcasts</i> com policiais, esquetes de humor e apresentações da banda de música composta por policiais militares, e notas de falecimento pela COVID-19

Fonte: Elaboração própria com base na pesquisa.

FIGURA 1

Recortes do Instagram com a ênfase nas imagens da Mão Amiga

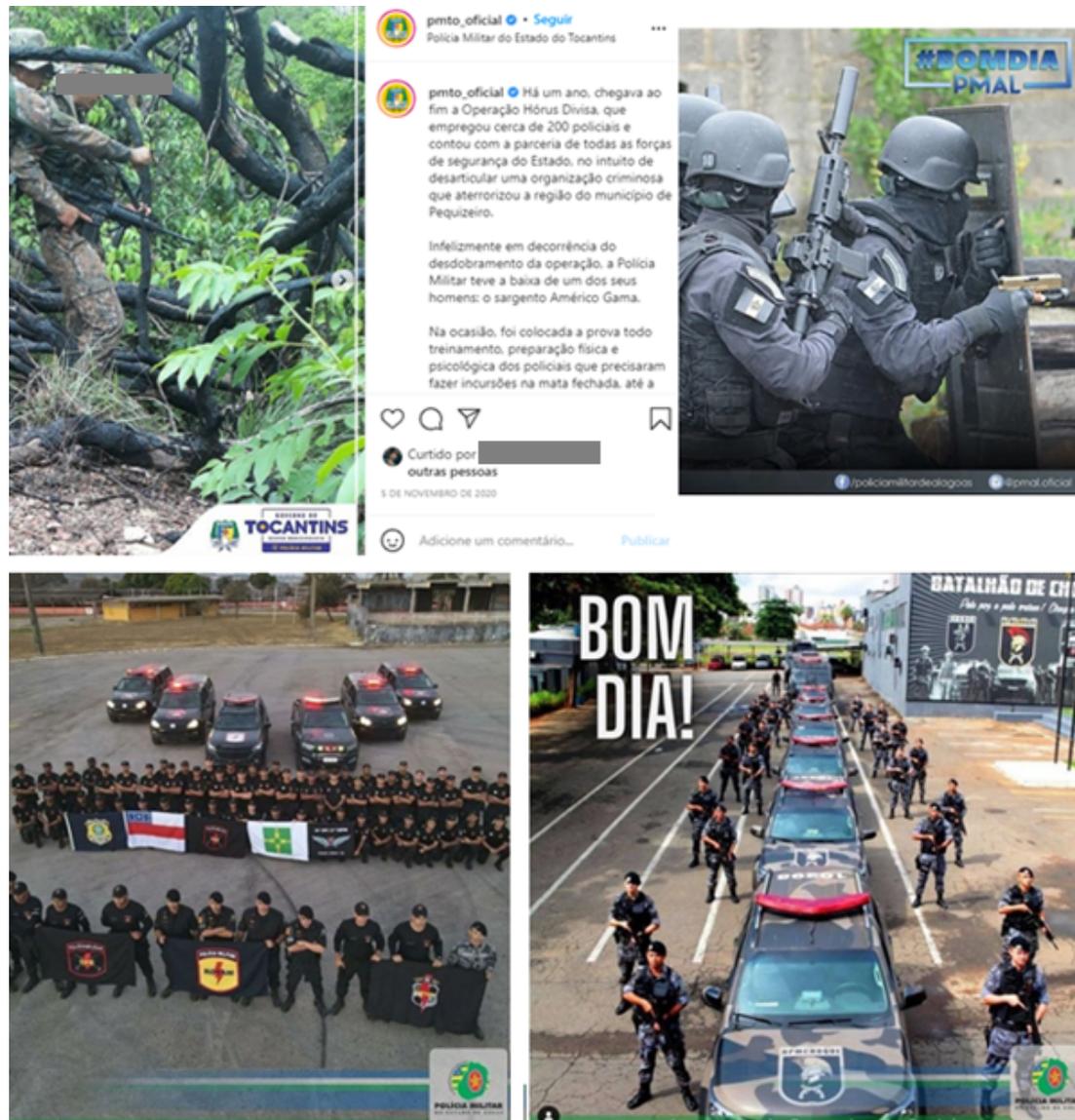


Fonte: Material da pesquisa. Observação: Informações pessoais foram omitidas.

Destacam-se também algumas iniciativas (Figura 1) que se aproximam dos pressupostos defendidos pela Polícia Comunitária (ROSENBAUM, 2012; SKOLNICK; BAYLEY, 2006; TROJANOWICZ; BUCQUEROUX, 1994): uso de vídeos de humor, com conteúdos do teatro produzido pelos policiais (as chamadas *esquetes* de humor) com informações de segurança pública (PMBA); convites para assistir às entrevistas na rádio *web* (PMPB) ou aos *podcasts* da polícia (PMAC); divulgação de interações com o público por meio de perguntas aos seguidores (PMAM); vídeos de entrevistas feitas pelos policiais com comandantes respondendo perguntas do público civil (PMMG); vídeos da banda de música da polícia cantando músicas populares, por vezes, com os chamados *feat* (participação) em parcerias com outros cantores civis (PMMT); divulgação de vídeos de artistas com mensagens aos policiais, na busca por uma maior visibilidade do perfil (PMMT e PMMG); prestação de contas de diversos resultados; apresentação de parcerias com outros órgãos, como a Defesa Civil; divulgação de *Lives* realizadas em outras plataformas (PMESP, o maior efetivo policial e com o maior número de seguidores); e outras.

E-gov e o policiamento comunitário: as redes sociais online como mecanismo de interação com o público em tempos de pandemia

Daniel Victor de Sousa Ferreira, Lucila Batista Oliveira, Luciana Carvalho e Cintia Rodrigues de Oliveira

FIGURA 2**Recortes do Instagram com a ênfase nas imagens do Braço Forte**

Fonte: Material da pesquisa. Observação: Informações pessoais foram omitidas.

As análises dos perfis do Instagram de organizações policiais militares sinalizam também que, em alguns casos (Figura 2), há uma predominância de postagens que valorizam as imagens do Braço Forte, principalmente acerca da persecução criminal (como é o caso da PMAL, uma das contas mais recentes), enfatizando a figura do herói, forte, destemido e que valoriza a cultura militar, mesmo que se contraponha aos pressupostos da polícia de proximidade. Dificuldades em superar essa visão unicista da polícia combatente e de um policial que deve ser temido foram também apontadas em outros estudos (FRÜHLING, 2006; 2007; MUNIZ *et al.*, 1997; MUNIZ; CARUSO; FREITAS, 2018). A cultura da Polícia Militar e a identidade do policial podem dificultar a valorização dos pressupostos do policiamento comunitário nas redes sociais online.

A análise identificou postagens com características de manchetes jornalísticas (PMAP), prestando contas de operações e apreensões realizadas (PMPI) por meio da persecução criminal, e prestação de contas sobre operações (PMRR). Houve também a apresentação de pequenas curiosidades sobre a cultura militar (PMRN), reforçando os valores positivos do militarismo, evitando o estranhamento na aproximação com o público. A figura do policial militar é ovacionada como herói, tanto em postagens sobre os atos heroicos de policiais militares, incluindo o êxito da persecução criminal, quanto nas postagens motivacionais relacionadas à cultura militar (PMDF), em que a promessa do profissional em sacrificar a própria vida em defesa da comunidade é relembrada. Algumas organizações evidenciam também o poderio militar, tanto com postagens que mostram atividades reais de uma polícia distante, de um policial forte e guerreiro, atuante na persecução criminal, quanto com mensagens motivacionais, que objetivam a prevenção criminal, com o objetivo de amedrontar o criminoso, pois a polícia deve ser temida. É o caso da PMERJ, da PMRN (a conta mais antiga) e da PMGO (conta com o maior número de postagens).

Nos casos representados pela Figura 2, em que há uma ênfase no Braço Forte (Quadro 2), sempre há a presença da figura do herói. Em um dos posts, a PMDF escreve: “pra você, o que é #coragem? Coragem para fazer o que tem que ser feito, acreditar no treinamento e honrar o compromisso de doação da própria vida. Uma semana de coragem para todos. Orgulho de ser Policial Militar!”. Em outra postagem, a PMTO: “Não permitiremos que o mal triunfe. Desistir nunca, recuar jamais”. De modo geral, quase a metade das postagens analisadas remete a fotos de policiais em ação ou em treinamento, acompanhadas de mensagens motivacionais ou de enaltecimento do trabalho da polícia militar.

Houve um aumento da quantidade das postagens ao longo do primeiro semestre de 2020, ainda que não significativo. Nesse período, houve uma maior diversificação nos temas das postagens: as postagens motivacionais e de enaltecimento do trabalho da polícia foram reduzidas; as de apresentação do trabalho nas unidades das polícias militares, buscando a interação com o público por meio de estratégias diversas (Quadro 2), foram aumentadas; e foram incluídas: datas comemorativas, dicas de prevenção à COVID-19, nota de falecimento, fotos antigas (as chamadas #tbt), acompanhadas de pequenos relatos da história da organização policial em questão, bem como notícias sobre o concurso público para ingresso na organização, temas de interesse geral, como as promoções de campanhas solidárias (e.g. doações de alimentos), de saúde (e.g. novembro azul) e de conscientização geral (e.g. violência no trânsito), dentre tantos outros *posts*. Essa diversificação pode ter sido motivada para buscar mais seguidores, o que acabaria por valorizar, mesmo que de maneira secundária, o e-policiamento comunitário.

Embora todas as unidades da polícia estejam presentes nas redes sociais online em análise, houve uma presença significativa das unidades cuja especialidade esteve ligada ao policiamento de proximidade, sob os pressupostos da Polícia Comunitária. Com relação ao que chamamos de e-policiamento comunitário, especificamente, destacam-se postagens sobre unidade policiais, cuja especialidade é a polícia comunitária, por exemplo: apresentação da patrulha rural comunitária (em junho, na PMTO), divulgação de uma *live* do Proerd (em maio, na PMTO). Em uma das postagens da PMAM, escreveu-se o seguinte: “Qual bairro você quer que a ROCAM faça uma visita?”. Houve também temas relacionados à transparência e à prestação de contas ao público, tanto de compras e contratos quanto de resultados de operações policiais realizadas. Justificar-se frente à opinião pública se tornou mais frequente, como, por exemplo: “o comandante geral [...] falou sobre as ações da corporação na zona rural [...] o projeto Patrulha Rural e a Operação Hórus” (*post* de junho de 2021, convidando os seguidores da PMTO a acompanharem uma entrevista do comandante à mídia televisiva).

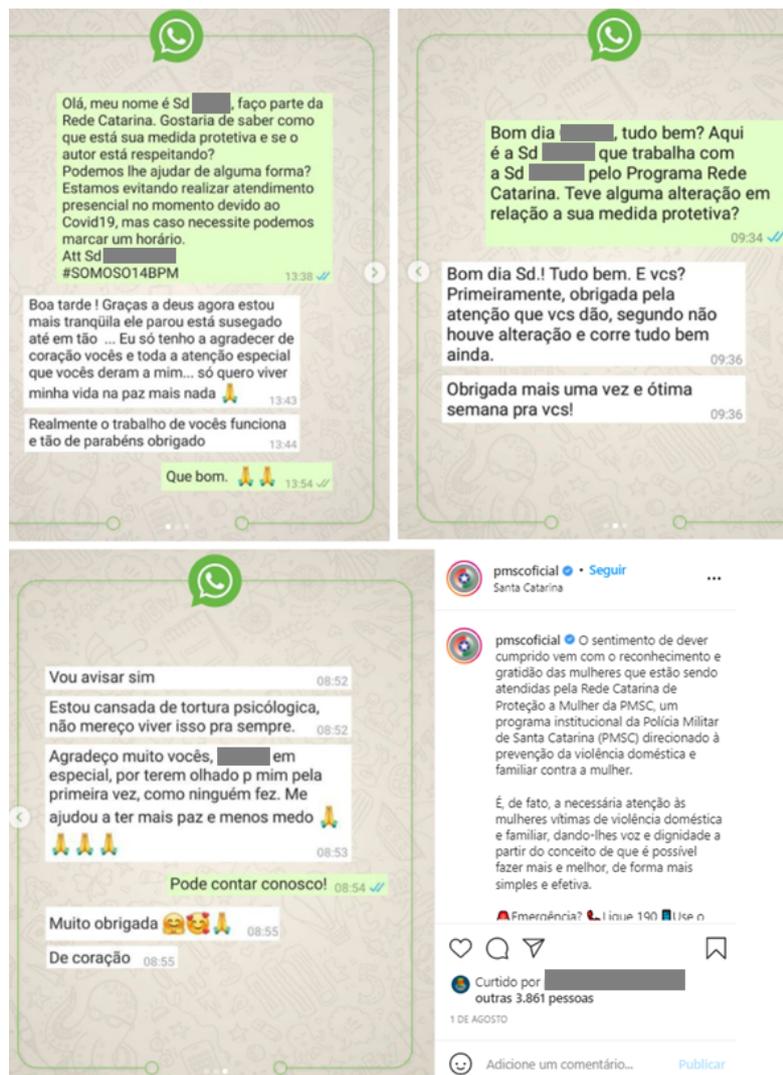
E-gov e o policiamento comunitário: as redes sociais online como mecanismo de interação com o público em tempos de pandemia

Daniel Victor de Sousa Ferreira, Lucila Batista Oliveira, Luciana Carvalho e Cintia Rodrigues de Oliveira

Embora haja, em algumas postagens, um foco no Braço Forte, evidenciando o poderio militar, na figura do policial combatente, distante e temido, observou-se, também, o exercício do policiamento comunitário na modalidade remota, cujos pressupostos são opostos a essa intenção. No caso da PMTO, houve a promoção de um aplicativo remoto no patrulhamento de prevenção à violência doméstica e, também, de uma *live* do Proerd. Na PMERJ, identificou-se a divulgação da Patrulha Maria da Penha – Guardiões da Vida, a qual tinha chegado à comunidade do Morro dos Macacos, através da Unidade de Polícia Pacificadora (UPP) local, sob os pressupostos da Polícia Comunitária. Segundo informações deste *post*, já existia 45 equipes dessa natureza em todo o estado do Rio de Janeiro. Nessa oportunidade, a PMERJ divulgou um vídeo no Instagram incentivando o relacionamento da comunidade com a polícia, incluindo as denúncias de violações da Lei Maria da Penha. O comandante da UPP Macacos comunica à comunidade que: “disponibilizamos um telefone que tem o canal de WhatsApp 24 horas para vocês; o número é [número]; o anonimato é total e garantido; esse telefone fica 24 horas com a Patrulha Maria da Penha e o canal é direto com o comandante da Unidade”. A Figura 3 também ilustra um desses exemplos, no estado de Santa Catarina.

FIGURA 3

Recorte do Instagram sobre uma iniciativa de e-policiamento comunitário



Fonte: Material da pesquisa. Observação: Informações pessoais foram omitidas.

As diversas postagens passaram a indicar, também, outros canais online de interação com os seguidores para receber denúncias anônimas e para disponibilizar acesso a outros serviços da polícia. As postagens ovacionaram, também, fotos de situações de interação do policial com outros cidadãos, deixando transparecer que a polícia faz e está pronta para fazer o contato comunitário diário com a comunidade de maneira amiga e próxima.

Embora haja uma clara tentativa da organização policial militar em praticar o governo eletrônico por meio das redes sociais online, este estudo não buscou identificar se há uma real interação a partir desses *posts* no Instagram. As mensagens privadas não foram analisadas, como, por exemplo, o *Direct* do Instagram. Quando há algum questionamento, a polícia não responde diretamente nos comentários. O diálogo não acontecia pelos comentários públicos, abaixo de cada postagem; indicando que as polícias brasileiras podem ter criado um canal de fala, mas não necessariamente um canal de escuta.

DISCUSSÃO

Esta pesquisa teve como foco o período da pandemia da COVID-19, considerando que o governo eletrônico e as redes sociais online são plataformas relevantes para as interações com a comunidade, principalmente, para informar e educar as pessoas quanto às medidas de proteção contra a COVID-19. Os achados desta pesquisa apontam que, durante a pandemia, as redes sociais online, em especial o Instagram, constituíram-se em uma ferramenta para apresentar a organização policial e apoiar um programa de relações públicas, no entanto, as redes sociais online não se revelaram como alternativas para alcançar os objetivos da Polícia Comunitária, incluindo a participação social por meio da comunicação e a proximidade do policial com o seu público local.

A análise aponta que as polícias brasileiras criaram um canal de fala com o Instagram, no entanto, não necessariamente um canal de escuta, ou seja, as polícias militares não utilizam todo o potencial das redes sociais online para as interações da polícia-sociedade. Os exemplos brasileiros capturados são iniciativas pontuais de cada organização policial, não sendo possível afirmar que sejam práticas uníssonas nacionalmente, o que pode ser explicado pelos desafios na implementação do e-gov, principalmente no que diz respeito à desigualdade digital (DAVISON; WAGNER; MA, 2005; FREITAS, 2016). Adicionalmente, tem-se o desafio de que tais práticas dependem da iniciativa pessoal de cada policial que coordena as redes sociais da organização policial, não se apresentando como um esforço institucional das polícias brasileiras, de forma conjunta, como foi observado.

Como defende a literatura de Governo Eletrônico (BARBOSA, 2017; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005; 2006), dar informações apenas não é o mesmo que trazer a sociedade para participar das decisões. A participação social nas políticas públicas de segurança é um pressuposto da Polícia Comunitária que pode ser realizado por meio das redes sociais online, suportadas pelo Governo Eletrônico. No entanto, pode-se dizer que não é um esforço da polícia brasileira, embora já tenham apontado o caminho no decorrer dos últimos anos, em especial no contexto pandêmico, mas, sim, são iniciativas pontuais em algumas polícias e em alguns lugares no Brasil. O policiamento comunitário remoto é uma via a ser considerada, embora a maioria das organizações policiais militares não aproveite o potencial das redes sociais online para as práticas do que chamamos de e-policiamento comunitário.

Embora algumas polícias militares pelo Brasil utilizem o Instagram, na maior parte do tempo, apenas para apresentar o que já está sendo feito, ferramentas como rádio *web*, *podcast*, *lives*, perguntas no *stories* e

comunicação direta em plataformas de troca de mensagens instantâneas pela internet, como o WhatsApp e o *Direct* do Instagram, dentre tantos outros, podem ser alternativas para o exercício das práticas de policiamento durante o regime de isolamento social no combate à pandemia e, também, um importante instrumento para intensificar a difusão da Polícia Comunitária por todo o país.

No Brasil, há uma tendência de justificar as práticas policiais na direção da qualidade de vida, para além dos índices criminais, mesmo no contexto pandêmico. Como afirmam Skolnick e Bayley (2006), as agências de segurança pública pelo mundo têm entendido que é preciso promover a qualidade de vida da população e reduzir o medo do crime, prestando às comunidades locais um serviço público de qualidade.

Embora as trocas das mensagens privadas não tenham sido analisadas, como, por exemplo, a ferramenta denominada *Direct*, os comentários de cada postagem parecem mostrar que as organizações policiais no Instagram mais falavam do que ouviam. Segundo autores de Polícia Comunitária (SKOLNICK; BAYLEY, 2006; TROJANOWICZ; BUCQUEROUX, 1994), o policiamento comunitário deveria continuar com o objetivo de promover o diálogo direto da sociedade com a polícia, não apenas ouvindo, mas também criando oportunidades de aproximação, de modo a incorporar as práticas policiais por contiguidade.

Entretanto, para explorar todo o potencial das redes sociais online para as práticas do e-policiamento, é preciso não apenas falar ao público, mas também ouvir; além de prover o público de condições para participar ativamente do diálogo. Essa é uma discussão que passa pela formação, imagem e identidade profissional de policiais militares a partir da relação de proximidade dos policiais, representantes do Estado, e a sociedade (MUNIZ *et al.*, 1997; MUNIZ; CARUSO; FREITAS, 2018; PONCIONI, 2005; SILVA, 2011).

As reformas das práticas policiais na direção de uma sociedade democrática e participativa são frutos de um esforço de longo prazo. Tal assertiva, suportada por estudos anteriores (BATITUCCI *et al.*, 2016; CANO, 2006; CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020; GONZÁLEZ, 2019; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005; MUNIZ; MELLO, 2015), levanta uma questão inquietante frente a uma realidade emergida em 2020: o percurso assumido pelas polícias militares brasileiras em direção ao policiamento comunitário pode ter sido interrompido pelo inevitável regime de isolamento social no combate à pandemia da COVID-19. Ainda, o esforço continua na modalidade remota e, ainda, enfrentam-se os mesmos desafios da modalidade presencial existente antes da pandemia.

Ainda assim, não é incorreta a afirmativa de que o alcance dos pressupostos na direção do policiamento cidadão e democrático pode ter sido prejudicado pela COVID-19. Os avanços da reforma das práticas policiais podem ter sido comprometidos. Tais esforços têm enfrentado desafios há décadas; e sua modalidade predominantemente online não foi capaz de superá-los. As reformas das práticas policiais ao longo dos séculos já davam conta da importância de se considerar o contexto social em que se insere na evolução institucional e no processo de profissionalização da polícia desde o século XIX (BATITUCCI, 2010). Como visto aqui, a defesa da polícia de proximidade, ou polícia cidadã, presente na Polícia Comunitária, também dá conta de que a polícia precisa, de fato, responder ao contexto em que se insere localmente, respondendo de maneira cotidiana e particular ao público para o qual esteja servindo, o que pressupõe relacionamento. Mas o contexto pandêmico desafiou tais práticas, colocando em xeque os avanços alcançados até então no relacionamento com o público.

Esta pesquisa apontou que as redes sociais online são ferramentas de Governo Eletrônico que possibilitam o alcance dos objetivos propostos pelo policiamento de proximidade durante o contexto pandêmico.

Embora as reformas das práticas policiais na direção do policiamento democrático continuem exigindo dos policiais militares criatividade e disposição na superação de uma visão unicista da segurança pública, ligada somente às imagens do Braço Forte, é possível afirmar que o uso das redes sociais online pode promover também as imagens de uma Mão Amiga.

O contexto pandêmico estimulou iniciativas de e-policiamento comunitário como uma ferramenta de e-participação e e-mobilização social das políticas públicas de segurança. Embora pareçam depender da iniciativa do policial, as iniciativas identificadas por todo o país, para além das normas institucionais, apontam que as redes sociais online podem ser uma ferramenta do governo eletrônico útil para produzir uma segurança pública participativa e cidadã.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou compreender a atuação das polícias militares brasileiras na rede social Instagram, durante a pandemia da COVID-19. Analisaram-se também iniciativas de policiamento comunitário mediado pelas redes sociais online nesse período de crise sanitária, econômica e social. A pesquisa apontou que o Governo Eletrônico é possível por meio das redes sociais online, podendo melhorar a relação Estado-Sociedade e o alcance dos pressupostos da Polícia Comunitária no enfrentamento da pandemia, envolvendo o público civil nas políticas públicas de segurança, na direção da polícia cidadã e democrática.

No entanto, apesar do período da pandemia demandar uma atuação diferente, as organizações policiais acabam por priorizar a comunicação institucional, não explorando todo o potencial das redes sociais online, nos diversos caminhos do diálogo e da e-participação social. Há de se considerar que parte da população não tem acesso à internet, por isso, a atuação das polícias militares nas redes sociais online deve ser combinada com outras modalidades e, ainda, com políticas públicas para prover tais recursos, de modo a contribuir para o enfrentamento da pandemia no que diz respeito à segurança pública.

As imagens promovidas pelo Braço Forte e pela Mão Amiga podem caminhar juntas na direção da melhoria dos serviços públicos de segurança. Não se espera que o braço forte seja substituído pela mão amiga; espera-se apenas que não seja considerado como a única maneira de interpretar as organizações policiais militares. As imagens promovidas por estas categorias deveriam ser interpretadas num ponto de vista relacional, pois, de fato, “sem o braço, a mão não se apoia e, sem a mão, o braço não tem força” (ROSA, 2007, p. 309).

Embora o artigo não tenha assumido o compromisso de avaliar o policiamento comunitário, foi possível apontar caminhos importantes na melhoria dos serviços públicos de segurança, através do uso das ferramentas de Governo Eletrônico, em especial, as redes sociais online. Como contribuição prática para os gestores públicos, esta pesquisa aponta que as políticas públicas poderiam ser orientadas para garantir que a população vulnerável economicamente e os cidadãos com baixa qualificação para o uso de tecnologias se beneficiem das funções mais amplas do governo eletrônico, de modo a reduzir a desigualdade digital.

Pesquisas que se concentrem na atuação das polícias no enfrentamento dos desafios da pandemia, mas na perspectiva dos cidadãos, poderiam encontrar indicadores-chave para a promoção da participação dos cidadãos e de interações efetivas entre a polícia e a comunidade. Sugerem-se, portanto, futuras pesquisas que considerem a avaliação da qualidade da interação da polícia com o seu público, no período

da pandemia da COVID-19, considerando as trocas de mensagens instantâneas realizadas pela internet, como no *Direct* do Instagram e no WhatsApp, bem como seus efeitos na prática do policiamento de rua, na ponta da linha, com a consequente melhoria dos serviços públicos de segurança no Brasil.

Outro ponto de destaque nesta pesquisa é a utilização das redes sociais online de forma institucionalizada pela Polícia Comunitária, o que chama atenção para as possibilidades de criação de um e-policiamento comunitário dentro da perspectiva do e-Gov, em que as interações dos policiais com a comunidade seriam estreitadas. Nesse sentido, sugerimos a realização de pesquisas que abordem a utilização das redes sociais online pelas polícias e, especialmente, pela polícia comunitária, com vistas a concentrar esforços para desenvolverem teoricamente o termo e-policiamento comunitário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDOU, A. M. Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). **Journal of Public Affairs**, mar. 2021. Doi: 10.1002/pa.2656.

ALCADIPANI, R.; MEDEIROS, C. R. D. O. Policiais na rede: repertórios interpretativos nas manifestações discursivas de comunidades criadas por policiais no Facebook. **FAROL: Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 3, n. 7, p. 559-627, 2016.

ALVES, M. C.; ARIAS, E. D. Understanding the Fica Vivo programme: Two-tiered community policing in Belo Horizonte, Brazil. **Policing and Society**, v. 22, n. 1, p. 101-113, 2012.

ANGELIM, D. **O fenômeno dos blogs policiais**: Uma visão sobre disciplina e hierarquia na PMERJ. Rio de Janeiro: Novas Edicoes Academicas, 2015.

ARIAS, E. D.; UNGAR, M. Community Policing and Latin America's citizen security crisis. **Comparative Politics**, v. 41, n. 4, p. 409-429, 2009.

AZEVEDO, S. Órgãos de segurança pública utilizam redes sociais para divulgar ações. **Diário de Uberlândia**, Notícia, 25 jul. 2021. Disponível em: <https://diariodeuberlandia.com.br/noticia/28976/orgaos-de-seguranca-publica-utilizam-redes-sociais-para-divulgar-acoas>. Acesso em: 19 nov. 2021.

BACCIN, L. R. S.; CRUZ, T. M. F. DA. Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio à atuação da Polícia Comunitária. **Revista Ordem Pública**, v. 8, n. 2, p. 13-34, 2015.

BANGHUI, Z.; YONGHAN, Z.; GUITAO, K. E-government use via social media as a tool to influences young people's trust in government: An empirical study in a Chinese Municipality. **The 21st Annual International Conference on Digital Government Research**, p. 16-23, 2020.

BANNISTER, F.; CONNOLLY, R. Defining e-Governance. **e-Service Journal**, v. 8, n. 2, p. 3-25, 2012.

BARBOSA, A. R. Perfil da produção científica brasileira sobre governo eletrônico. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 8, n. 1, p. 1785-1810, 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATITUCCI, E. C. A evolução institucional da Polícia no século XIX: Inglaterra, Estados Unidos e Brasil em perspectiva comparada. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 4, n. 7, p. 30-47, 2010.

- BATITUCCI, E. C.; GODINHO, L.; CASTRO, L. L.; GOMES, L. P. V. Policiamento Comunitário e Participação Social em Minas Gerais: Entre a Narrativa Oficial e a Efetividade das Reformas. In: OLIVEIRA JUNIOR, A. de (Ed.). **Instituições Participativas no Âmbito da Segurança Pública**. Rio de Janeiro: Ipea, p. 55-117, 2016.
- BEATO FILHO, C.; RIBEIRO, L.; OLIVEIRA, V. C. de; PRADO, S. C. F. Reducción de homicidios en Minas Gerais: Un análisis del programa «Fica Vivo!». **Revista CIDOB d'Afers Internacionals**, n. 116, p. 129-157, 2017.
- BRASIL. **Estratégia de Governança Digital: Do Eletrônico ao Digital**. Publicado em: 25 nov. 2019. 2019a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 6 out. 2021.
- BRASIL. **Diretriz Nacional de Polícia Comunitária**. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), 2019b.
- CANO, I. Políticas de segurança pública no Brasil: tentativas de modernização e democratização versus a guerra contra o crime. **Sur. Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 3, n. 5, p. 136-155, 2006.
- CERQUINHO, K. G.; TAVARES, W.; PAULA, A. P. P. de. Movimento Minas: a Participação Cidadã Via Internet no Estado de Minas Gerais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 218-236, 2014.
- CORDEIRO, A.; MARTINS, C. S. F.; SANTOS, N. B.; RIBEIRO, R. V.; PETRA, T. Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 6, n. 2, 2012.
- CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, n. 84, p. 209-242, 2020.
- CURTIN, G. G.; SOMMER, M. H.; VIS-SOMMER, V. The World of E-Government. **Journal of Political Marketing**, v. 2, n. 3-4, p. 1-16, 2003.
- DAVISON, R. M.; WAGNER, C.; MA, L. C. K. From government to e-government: a transition model. **Information Technology & People**, v. 18, n. 3, p. 280-299, 2005.
- DAWI, N. M.; NAMAZI, H.; HWANG, H. J.; ISMAIL, S.; MARESOVA, P.; KREJCAR, O. Attitude Toward Protective Behavior Engagement During COVID-19 Pandemic in Malaysia: The Role of E-government and Social Media. **Frontiers in Public Health**, v. 9, mar. 2021.
- FARSOLE, S. R.; KENE, S. B.; BHUJADE, V. V. E-Police Record Management System. **International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication**, v. 2, n. 3, p. 497-500, 2014.
- FERIGATO, S. H.; TEIXEIRA, R. R.; CAVALCANTI, F. de O. L.; DEPOLE, B. de F. Potências do CiberespaSUS: redes sociais como dispositivos de políticas públicas de saúde no Brasil. **Ciencia e Saúde Coletiva**, v. 23, n. 10, p. 3277-3286, 2018.
- FERRAGI, C. A. (ZARE). O sistema Koban e a institucionalização do policiamento comunitário paulista. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 5, n. 8, p. 60-77, 2011.
- FERREIRA, D. V. de S.; ALVES, A. L. M.; OLIVEIRA, C. R. de. A Institucionalização das redes Sociais On-Line pela Polícia Militar: ameaça ou oportunidade? **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 22, n. 3, 2021.
- FREITAS, C. S. de. Mecanismos de dominação simbólica nas redes de participação política digital. In: SILVA, S. P. da; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R. C. (Eds.). **Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, p. 111-135, 2016.

FREIRE, R. Sete curiosidades sobre contas verificadas no Instagram. **Techtudo**, 11 set. 2021. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2021/09/sete-curiosidades-sobre-contas-verificadas-no-instagram.ghtml>. Acesso em: 8 out. 2021.

FRÜHLING, H. The impact of Community Policing and Police Reform in Latin America. *In*: TULCHIN, J.; RUTHENBURG, M. (Eds.). **Toward a Society under Law: Citizens and Their Police in Latin America**. Washington/DC: Woodrow Wilson Center Press, 2006.

FRÜHLING, H. The Impact of International Models of Policing in Latin America: The Case of Community Policing. **Police Practice and Research**, v. 8, n. 2, p. 125-144, 2007.

GODINHO, L.; OLIVEIRA JUNIOR, A. de; PONCIONI, P.; BUENO, S. Instituições Participativas e Policiamento Comunitário: Referencial Teórico e Revisão da Literatura. *In*: OLIVEIRA JUNIOR, A. de (Ed.). **Instituições Participativas no Âmbito da Segurança Pública**. Rio de Janeiro: Ipea, p. 19-54, 2016.

GOLDSTEIN, H. **Policiando uma Sociedade Livre**. São Paulo: Edusp, 2003.

GONZÁLEZ, Y. Varieties of Participatory Security: Assessing Community Participation in Policing in Latin America. **Public Administration and Development**, v. 36, p. 132-143, 2016.

GONZÁLEZ, Y. Participation as a safety valve: Police reform through participatory security in Latin America. **Latin American Politics and Society**, v. 61, n. 2, p. 68-92, 2019.

HALDENWANG, C. V. Electronic Government (E-Government) and Development. **The European Journal of Development Research**, v. 16, n. 2, p. 417-432, 2004.

HANADA, L. M.; TAVARES, E.; COSTA, I. de S. A. da. Going Mobile: Oportunidades, Barreiras e Fatores Críticos de Sucesso para Iniciativas de M-Government. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 2, p. 74-93, 2020.

HAUBRICH, D.; WEHRHAHN, R. Urban crime prevention and the logics of public security policies in Brazil – A relational perspective on the local fields of negotiation. **DIE ERDE – Journal of the Geographical Society of Berlin**, v. 146, n. 1, p. 21-33, 2015.

HERINGER, L. P.; CARVALHO, R. B. de; LEITE, R. S. Governo Eletrônico e o Uso de Redes Sociais na Comunicação com os Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS): Estudo de caso do Facebook da Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. **RAHIS – Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 16, n. 2, p. 52-68, 2019.

KHAN, S.; UMER, R.; UMER, S.; NAQVI, S. Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. **Technology in Society**, v. 64, 2021.

LENHARD, P. **Redes Sociais no Governo Eletrônico: O papel do Facebook na promoção do e-legislativo no Brasil**. [s.l.] Fundação Getúlio Vargas, 2016.

LIMA, P. R. S.; MOTA, F. R. L.; CASSÉ, A. P. O. M.; SALES, T. G. T. Redes sociais como ferramentas de transparência em tempos de covid-19. **Logeion: Filosofia da Informação**, v. 7, n. 2, p. 88-107, 2021.

LOTTA, G.; SOBRAL, I.; CORRÊA, M.; ALCADIPANI, M.; BUENO, S. **A pandemia de Covid-19 e os policiais brasileiros**. Nota Técnica. Realização: FGV; Parceria: FBSP, 2020. Disponível em: https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/a-pandemia-de-covid-19-e-os-policiais-brasileiros/. Acesso em: 7 jul. 2022.

MACLEAN, D.; TITAH, R. A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. **Public Administration Review**, v. 82, p. 23-38, 2021.

- MALODIA, S.; DHIR, A.; MISHRA, M.; BHATTI, Z. A. Future of e-Government: An integrated conceptual framework. **Technological Forecasting & Social Change**, v. 173, 2021.
- MANDLER, T. Y. The e-police Employee Use of Telecommunications. **Journal of Property Management**, v. 65, n. 2, 2000.
- MARTIN, S. G. La Carta de servicios de la Guardia Civil: compromiso con la ciudadanía. **Cuadernos de la Guardia Civil**, n. extra 1, p. 86-112, 2015.
- MASSARDI, W. de O.; SILVA, E. T. da. Análise das implicações do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência: o caso das escolas públicas de Ubá. **Gestão Contemporânea**, v. 10, n. 13, p. 149-164, 2013.
- MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. de A. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 4, p. 449-464, 2005.
- MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. de A. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 4, p. 66-78, 2006.
- MINTZBERG, H. Managing government, governing management. **Harvard Business Review**, v. 76, n. 3, p. 75-83, 1996.
- MOLLAH, M. B.; ISLAM, K. R.; ISLAM, S. S. E-police system for improved e-government services of developing countries. **25th IEEE Canadian Conference on Electrical and Computer Engineering (CCECE)**. 2012.
- MOLLAH, M. B.; ISLAM, S. S.; ULLAH, M. A. Proposed e-police system for enhancement of e-government services of Bangladesh. **International Conference on Informatics, Electronics & Vision (ICIEV)**. 2012.
- MORAES, J.; MARIANO, S. R. H.; DE SOUZA FRANCO, A. M. Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs) no Rio de Janeiro: uma história a partir das percepções e reflexões do gestor responsável por sua implantação. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 2, p. 493-518, 2015.
- MUNIZ, J.; LARVIE, S. P.; MUSUMECI, L.; FREIRE, B. Resistência e dificuldades de programa de policiamento comunitário. **Tempo Social: Revista de Sociologia da USP**, v. 9, n. 1, p. 197-213, 1997.
- MUNIZ, J.; CARUSO, H.; FREITAS, F. Os estudos policiais nas ciências sociais: um balanço sobre a produção brasileira a partir dos anos 2000. **Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais**, v. 84, p. 148-187, 2018.
- MUNIZ, J. D. O.; MELLO, K. S. S. Nem tão perto, nem tão longe: o dilema da construção da autoridade policial nas UPPs. **Civitas**, v. 15, n. 1, p. 44-65, 2015.
- PENTEADO, C. L. de C.; CRUZ JUNIOR, B. G. Ação política na internet na era das redes sociais. **Ponto-e-Vírgula**, n. 26, p. 109-122, 2019.
- PEREZ-MOROTEA, R.; PONTONES-ROSAA, C.; NUNEZ-CHICHARROB, M. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. **Technological Forecasting & Social Change**, v. 154, 2020.
- PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008.

PINTO, L. A.; MURAKAMI, L. C.; PIMENTA, M. L.; NUNES, N. de S. Valores em serviços de policiamento comunitário: O Programa Ronda do Quarteirão sob a ótica da teoria da cadeia de meios e fins. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 333-357, 2012.

PONCIONI, P. O modelo policial profissional e a formação profissional do futuro policial nas academias de polícia do Estado do Rio de Janeiro. **Sociedade e Estado**, v. 20, n. 3, p. 585-610, 2005.

RAMOS, S.; PAIVA, A. (Coords.). **A blogosfera policial no Brasil: do tiro ao Twitter**. Série Debates CI. Brasília: UNESCO/Representação no Brasil; Rio de Janeiro: CESeC, 2009.

RIBEIRO, L.; VILAROUCA, M. G. "Ruim com ela, pior sem ela": o desejo de continuidade das UPPs para além das Olimpíadas. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 6, p. 1155-1178, dez. 2018.

RIBEIRO, M. M.; BARBOSA, A. F. Medição do uso da internet para a participação. In: SILVA, S. P. da; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R. C. (Eds.). **Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Folio Digital: Letra e Imagem, p. 161-188, 2016.

RICCIO, V.; RUEDIGER, M. A.; DUTT-ROSS, S.; SKOGAN, W. Community policing in the Favelas of Rio de Janeiro. **Police Practice and Research: An International Journal**, v. 14, n. 4, p. 308-318, 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2012.

ROSA, A. R. **(O) Braço Forte, (A) Mão Amiga: um estudo sobre dominação masculina e violência simbólica em uma organização militar**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras/MG, 2007.

ROSENBAUM, D. P. A Mudança no Papel da Polícia: Avaliando a transição para Policiamento Comunitário. In: BRODEUR, J. P. (Ed.). **Como reconhecer um bom policiamento**. São Paulo: Edusp, 2012.

SÁ, M. As redes sociais como ferramentas de participação cidadã : Os impactos do Facebook do Governo do Distrito Federal (Brasil) na gestão de benefícios sociais. **GIGAPP Estudos Working Papers**, v. 6, n. 125, p. 269-284, 2019.

SHAMBLEN, S. R.; COURSER, M. W.; ABADI, M. H.; JOHNSON, K. W.; YOUNG, L.; BROWNE, T. J. An international evaluation of DARE in São Paulo, Brazil. **Drugs: Education, Prevention and Policy**, v. 21, n. 2, p. 110-119, 2014.

SILVA, J. C. Interacionismo e organizações: Performances on-line e imagem institucional da Polícia Militar de Pernambuco. **Dilemas – Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 12, n. 3, p. 499-524, 2019.

SILVA, R. R. da. **Entre a caserna e a rua: o dilema do pato: uma análise antropológica da instituição policial militar a partir da Academia de Polícia Militar Dom João VI**. Niterói/RJ: Editora da UFF, 2011.

SILVA NETO, J. M. da; CANTO, J. A. E.; RIBEIRO, R. P.; RAMALHO, R. de C. R.; MELO, R. P. Desafios da Inclusão e Democratização Digital para o Governo Eletrônico no Brasil. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 1-10, 2008.

SKOLNICK, J. H.; BAYLEY, D. H. **Policiamento Comunitário: Questões e Práticas através do Mundo**. São Paulo: Edusp, 2006.

SOUZA, E. de. Grupo Especializado em Áreas de Risco (GEPAR): os dilemas de uma experiência inovadora de prevenção e controle de tráfico de drogas e homicídios em favelas violentas em Belo Horizonte, Brasil. *In*: CARUSO, H.; MUNIZ, J.; BLANCO, A. C. C. (Eds.). **Polícia, Estado e Sociedade**: Práticas e Saberes Latino-americanos. Rio de Janeiro: Publit Soluções Editoriais, p. 457-462, 2007.

TASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. A avaliação de programas de capacitação: Um estudo de caso na administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 3, p. 647-675, 2012.

TROJANOWICZ, R.; BUCQUEROUX, B. **Policiamento Comunitário**: como começar. Rio de Janeiro: Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1994.

YASIR, A.; HU, X.; AHMAD, M.; RAUF, A.; SHI, J.; NASIR, S. A. Modeling Impact of Word of Mouth and E-Government on Online Social Presence during COVID-19 Outbreak: A Multi-Mediation Approach. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, n. 8, 2020.