www.revistaft.com.br

RevistaFT | ISSN 1678-0817 | v. 30, n. 161, 2026 | DOI: 10.69849/12c1w291

Comunicação policial nas redes sociais: confiança, legitimidade e enfrentamento à desinformação

Police communication on social media: trust, legitimacy and countering misinformation

Jéssica Simeao Freiberger[1]

RESUMO

O artigo analisa como a comunicação institucional policial nas redes sociais pode contribuir para a confiança pública e a legitimidade, especialmente em contextos de desinformação e crise. Adota-se revisão narrativa, qualitativa e crítica de literatura publicada predominantemente entre 2011 e agosto de 2026, com inclusão de obra fundacional sobre justiça procedimental. A síntese identifica quatro mecanismos potencialmente favoráveis: transparência substantiva, diálogo orientado pela justiça procedimental, utilidade pública e humanização responsável. Também evidencia riscos decorrentes da comunicação unilateral, da autopromoção, da politização, da exposição indevida e da demora em ocupar vazios informacionais. Conclui-se que alcance e engajamento não equivalem, isoladamente, a confiança. Para organizações como a Polícia Militar do Paraná, a comunicação digital deve ser tratada como capacidade institucional permanente, integrada à governança, à gestão de crises e à proteção de direitos.

Palavras-chave: comunicação institucional; polícia; redes sociais; confiança pública; legitimidade.

ABSTRACT

This article examines how institutional police communication on social media may contribute to public trust and legitimacy, particularly in contexts of misinformation and crisis. It adopts a qualitative and critical narrative review of literature published predominantly between 2011 and August 2026, while incorporating a foundational work on procedural justice. The synthesis identifies four potentially favorable mechanisms: substantive transparency, dialogue guided by procedural justice, public usefulness, and responsible humanization. It also highlights risks associated with one-way communication, self-promotion, politicization, improper exposure, and delayed responses to information vacuums. The findings indicate that reach and engagement alone do not amount to trust. For organizations such as the Military Police of Paraná, digital communication should be treated as a permanent institutional capability integrated with governance, crisis management, and the protection of rights.

[1]Polícia Militar do Paraná (PMPR), Curitiba, Paraná, Brasil

Keywords: institutional communication; police; social media; public trust; legitimacy.

1 INTRODUÇÃO

A presença das organizações policiais nas redes sociais deixou de ser uma atividade acessória de divulgação para integrar o próprio ambiente no qual segurança, autoridade e confiança são socialmente interpretadas. Ocorrências policiais são registradas por câmeras pessoais, recortadas, comentadas e ressignificadas em poucos minutos; informações oficiais circulam ao lado de rumores, conteúdos descontextualizados e materiais deliberadamente falsos; e cidadãos avaliam a polícia não apenas pelo contato presencial, mas também pela forma como ela explica decisões, apresenta resultados e responde a críticas. A comunicação digital, portanto, não opera fora da atividade policial: ela participa da construção pública de seu sentido.

A literatura internacional descreve essa transformação como uma passagem da visibilidade física para uma visibilidade também digital. Jones et al. (2025) demonstram que fotografias, vídeos, infográficos, emojis e outros elementos visuais são empregados para tornar o trabalho policial reconhecível, aproximar a instituição do público e disputar atenção em plataformas saturadas. Cullen e Williams (2026), ao analisarem forças policiais da Inglaterra e do País de Gales, verificam que a adoção, o uso e a efetividade percebida da comunicação em redes sociais variam conforme fatores organizacionais e de política institucional. Essa profissionalização, contudo, não elimina tensões antigas: a polícia continua sendo uma instituição coercitiva, hierarquizada e sujeita a rigorosos deveres de legalidade, imparcialidade, transparência e proteção de direitos.

O problema ganha relevância adicional diante da expansão da desinformação. Em crises, grandes ocorrências ou episódios de elevada repercussão, a ausência de informação confiável favorece interpretações precipitadas e narrativas capazes de produzir medo, hostilidade e perda de confiança. Sievi e Pawelec (2025) assinalam que respostas institucionais a informações falsas precisam combinar rapidez e precisão com critérios democráticos, evitando que o enfrentamento da desinformação se converta em controle indevido do debate público. A comunicação policial, nesse cenário, deve informar sem antecipar conclusões investigativas, proteger dados pessoais, preservar vítimas e garantir espaço para o escrutínio social.

No Brasil, a questão possui consequências operacionais. Rocha e Teixeira (2025) encontraram associação entre a confiança declarada nas polícias e a propensão a registrar

boletim de ocorrência após furto em domicílio, resultado que aproxima confiança, cooperação e qualidade da informação disponível ao Estado. O Anuário Brasileiro de Segurança Pública de 2026, por sua vez, registra a expansão dos crimes digitais no panorama nacional (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2026). A confiança não é, portanto, apenas um ativo reputacional: influencia a disposição para pedir ajuda, registrar ocorrências, fornecer informações e reconhecer decisões institucionais.

Para a Polícia Militar do Paraná (PMPR), o debate dialoga diretamente com o Planejamento Estratégico 2025–2027, que inclui o fortalecimento da imagem institucional entre os objetivos do eixo “Cidadão e Sociedade” (Polícia Militar do Paraná, 2025). O desafio analítico consiste em compreender “imagem” não como mera popularidade, mas como resultado de coerência entre atuação, valores, transparência e relacionamento com a comunidade. A existência de alto alcance, curtidas ou visualizações não permite concluir, isoladamente, que houve aumento de confiança ou legitimidade.

Diante disso, formula-se a seguinte questão: quais práticas de comunicação institucional adotadas por organizações policiais nas redes sociais, segundo a literatura nacional e internacional, favorecem a confiança pública e a legitimidade, particularmente diante da desinformação digital? O objetivo geral é analisar os mecanismos, os limites e os riscos dessa relação e sistematizar implicações aplicáveis às polícias militares, com atenção ao contexto paranaense. A contribuição do estudo está em integrar três campos muitas vezes examinados separadamente: comunicação policial digital, teoria da legitimidade e gestão da desinformação.

O argumento desenvolvido é que a comunicação digital pode fortalecer a legitimidade quando oferece transparência substantiva, utilidade, voz, respeito e explicações verificáveis. Entretanto, os mesmos recursos podem produzir efeito contrário se transformados em autopromoção, exposição punitiva, comunicação partidária ou substituição simbólica de mudanças necessárias na prática institucional. A comunicação não cria legitimidade de forma autônoma; ela torna visível, inteligível e discutível a qualidade da relação entre polícia e sociedade.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo utiliza revisão narrativa de natureza qualitativa e orientação crítica. Essa escolha permite reunir pesquisas empíricas, revisões, ensaios teóricos e documentos institucionais pertinentes a um fenômeno interdisciplinar situado entre segurança pública,

administração pública, comunicação e criminologia. O levantamento tem finalidade analítica, sem pretensão de exaustividade, avaliação sistemática de risco de viés ou metanálise: os estudos disponíveis variam quanto às plataformas, unidades de análise, contextos nacionais e conceitos de confiança ou legitimidade.

O levantamento foi atualizado até 12 de agosto de 2026. Foram utilizadas combinações, em português e inglês, dos termos “polícia”, “policiamento”, “segurança pública”, “comunicação institucional”, “redes sociais”, “visibilidade digital”, “confiança”, “legitimidade”, “justiça procedimental”, “desinformação”, “misinformation”, “disinformation”, “police communication” e “social media”. A busca privilegiou SciELO, periódicos e repositórios acadêmicos indexados, páginas oficiais de editores científicos e mecanismos acadêmicos de localização por título ou DOI. Referências citadas em revisões recentes também foram examinadas para recuperar trabalhos fundacionais.

Foram incluídos artigos revisados por pares que abordassem ao menos uma das seguintes relações: comunicação policial e engajamento comunitário; redes sociais e legitimidade; transparência e confiança; comunicação de crise; desinformação relacionada a autoridades de segurança; ou governança ética da comunicação pública. Para contextualização brasileira e paranaense, foram incorporados estudos nacionais e documentos normativos ou estratégicos públicos. Foram excluídos textos exclusivamente voltados à investigação criminal em fontes abertas, vigilância digital ou inteligência, quando não apresentavam discussão sobre comunicação pública, confiança ou direitos.

O corpus analítico foi composto por 31 publicações acadêmicas e seis documentos legais ou institucionais. A leitura e o fichamento foram orientados por objetivo, contexto, método, achados e limitações de cada fonte. Em seguida, os resultados foram agrupados em cinco categorias: fundamentos da confiança e da legitimidade; visibilidade digital; mecanismos comunicacionais potencialmente favoráveis; riscos e limites; e implicações de governança. A síntese não pretende representar exaustivamente todas as experiências policiais do mundo nem estabelecer efeitos causais onde os estudos não os mensuraram. Seu propósito é identificar convergências, controvérsias e critérios úteis para organizações policiais brasileiras.

As recomendações organizacionais apresentadas na seção 7 constituem inferências analíticas derivadas da síntese e dos marcos normativos examinados. Elas não devem ser interpretadas como intervenções cuja eficácia causal tenha sido diretamente testada pelo conjunto dos estudos revisados.

Como a pesquisa emprega exclusivamente literatura e documentos públicos, sem coleta de dados pessoais, interação com participantes ou uso de bases identificáveis, não há envolvimento de seres humanos. Ainda assim, foram observados os princípios de integridade acadêmica, rastreabilidade das fontes e distinção entre evidência empírica, interpretação dos autores consultados e inferências formuladas neste artigo.

3 CONFIANÇA, LEGITIMIDADE E JUSTIÇA PROCEDIMENTAL

Confiança e legitimidade são conceitos relacionados, mas não equivalentes. A confiança envolve expectativas sobre competência, integridade, previsibilidade e orientação da polícia para o interesse público. A legitimidade corresponde ao reconhecimento de que a instituição possui autoridade apropriada para exercer poder e de que suas decisões merecem consideração e obediência não apenas pelo medo de sanções. Na perspectiva de Tyler (2006), a disposição para cooperar com as autoridades depende fortemente da percepção de que os procedimentos são justos.

Bradford (2026) aponta, entre as lacunas da agenda contemporânea, a necessidade de maior clareza conceitual, estudos longitudinais, investigação sobre confiança e legitimidade na era digital e maior incorporação das perspectivas comunitárias. Essa orientação é especialmente pertinente ao ambiente digital, no qual uma mesma mensagem circula entre públicos com histórias e expectativas distintas.

A teoria da justiça procedimental destaca, em linhas gerais, quatro elementos: possibilidade de voz, neutralidade, tratamento respeitoso e demonstração de motivos confiáveis ou benevolentes. A pessoa pode discordar do resultado de uma decisão policial e, ainda assim, considerá-la legítima se entende que foi ouvida, tratada com dignidade e submetida a critérios imparciais. Mazerolle et al. (2013a), em experimento de campo sobre encontros policiais, encontraram efeitos positivos de práticas procedimentalmente justas sobre avaliações de legitimidade. Na revisão sistemática de Mazerolle et al. (2013b), todos os desfechos apresentaram efeito em direção favorável; os efeitos foram estatisticamente significativos para satisfação, confiança, cumprimento, cooperação e percepção de justiça procedimental, mas não para o desfecho específico de legitimidade.

A metanálise de Chan, Bradford e Stott (2025), reunindo 123 estudos e mais de duzentos mil participantes, reforça que justiça procedimental e identidade social se relacionam significativamente com legitimidade. O resultado é importante para a comunicação: mensagens institucionais não são recebidas em um vazio social. Grupos com

experiências históricas distintas, diferentes níveis de exposição à ação policial e diferentes sentimentos de pertencimento podem interpretar o mesmo conteúdo de maneiras diversas.

No Brasil, Zanetic et al. (2016) argumentam que a legitimidade amplia a compreensão da segurança pública para além da dissuasão. A obediência sustentada exclusivamente na capacidade de punir é mais frágil do que aquela apoiada em reconhecimento normativo. Em pesquisa realizada em São Paulo, Zanetic (2017) relaciona a avaliação das ações institucionais à confiança e à legitimidade. Com base em pesquisa de vitimização realizada em Porto Alegre, Rolim e Hermann (2018) identificaram baixos níveis de confiança nas polícias, especialmente entre pessoas mais jovens e mais pobres e, no caso da Polícia Militar, também entre a população negra.

Mais recentemente, Rocha e Teixeira (2025) associaram confiança na Polícia Militar e na Polícia Civil à maior probabilidade de registro de furto em domicílio. O achado evidencia que baixos níveis de confiança podem comprometer a produção do próprio dado que orientará políticas públicas. Confiança pública, cooperação e capacidade estatal formam, assim, um circuito. A polícia precisa de informação social para atuar; a sociedade precisa considerar a polícia suficientemente confiável para compartilhar essa informação.

Nas redes sociais, os princípios de justiça procedimental podem ser traduzidos em práticas comunicacionais. Voz corresponde à existência de canais para perguntas e manifestação; neutralidade implica distinguir informação institucional de preferência política; respeito exige linguagem que preserve a dignidade de vítimas, suspeitos e comunidades; e confiabilidade demanda explicações consistentes, correções transparentes e compromisso com a verdade disponível. Zaidi e O'Connor (2024), com base em entrevistas com profissionais de serviços policiais canadenses, observaram que as práticas relatadas eram amplamente orientadas por esses princípios, embora persistissem limites de recursos, seletividade das respostas e dúvidas sobre a percepção do público.

Essa tradução não significa que toda postagem deva se converter em debate irrestrito. Há restrições investigativas, operacionais, jurídicas e de segurança. Justiça procedimental, no entanto, exige que o limite seja explicado quando possível. Informar que determinado dado não pode ser divulgado naquele momento, indicando a razão geral e o compromisso com atualização posterior, tende a ser mais legítimo do que o silêncio absoluto ou a resposta autoritária. Em ambientes digitais, a forma de estabelecer limites comunica tanto quanto o conteúdo liberado.

4 DA PRESENÇA NAS REDES À VISIBILIDADE POLICIAL DIGITAL

Os primeiros estudos sobre polícia e redes sociais registraram uma adoção cautelosa das plataformas. Crump (2011) observou que forças policiais britânicas utilizavam o Twitter principalmente como extensão de canais tradicionais, com predomínio da transmissão unilateral. Estudos posteriores relacionaram essa limitação a fatores organizacionais, culturais e tecnológicos, entre eles aversão ao risco, suporte da liderança, infraestrutura e regras de autorização (Bullock, 2018; Dekker; Van den Brink; Meijer, 2020).

Esse padrão foi reiterado por revisões posteriores. Walsh e O'Connor (2019) identificaram usos relacionados à investigação, disseminação de alertas, gestão de imagem e interação comunitária, mas também apontaram lacunas sobre resultados efetivos. Dekker, Van den Brink e Meijer (2020) identificam barreiras estruturais e culturais e concluem que políticas de adoção precisam combinar experimentação com consolidação de práticas, preservando capacidade contínua de adaptação sociotécnica. Em instituições hierárquicas, a autorização excessivamente centralizada pode impedir respostas oportunas; autonomia sem governança, por outro lado, pode produzir inconsistência e danos reputacionais.

Bullock (2018) conclui que as redes sociais, por si sós, não transformam a comunicação entre polícia e cidadãos: sua utilização é moldada por dinâmicas organizacionais, tecnológicas, individuais e culturais já existentes. Uma organização pode publicar diariamente e continuar distante, unilateral e pouco transparente. Também pode usar a rede para ouvir preocupações, prestar serviços, reconhecer incertezas e facilitar colaboração. A transformação não reside apenas na plataforma, mas na lógica institucional que orienta seu uso.

Ralph (2022) propõe compreender a legitimidade policial nas redes como fenômeno dinâmico e dialógico. A polícia apresenta razões e símbolos de autoridade, o público os avalia e contesta, e a instituição ajusta ou reafirma suas posições. Esse processo impede que legitimidade seja tratada como estoque permanente obtido por uma campanha. Cada ocorrência de grande repercussão pode reabrir avaliações anteriores, enquanto experiências presenciais influenciam a leitura das mensagens digitais.

O estudo de Jones et al. (2025) aprofunda o conceito de visibilidade digital. Elementos visuais permitem demonstrar presença territorial, apresentar atividades pouco conhecidas e humanizar agentes. Símbolos, uniformes, brasões, viaturas e referências locais conferem autenticidade e facilitam o reconhecimento da fonte oficial. Entretanto, a leitura desses elementos depende das experiências do público. Uma imagem de patrulhamento

pode produzir segurança para alguns grupos e sensação de controle para outros. A comunicação visual não possui significado universal.

O crescimento de plataformas centradas em vídeo amplia essa complexidade. Em análise de 96 vídeos publicados pelo Departamento de Polícia de Vancouver no TikTok, Babic e Simpson (2025) encontraram predominância de conteúdo orientado à comunidade e de estratégias de conexão em rede, além do emprego de recursos próprios do formato audiovisual. O estudo descreve a produção da instituição, mas não mensura como o público recebeu os vídeos. Tendências, humor e recursos informais podem reduzir distância simbólica; em termos normativos, porém, também exigem cautela para que ocorrências não sejam trivializadas e pessoas não sejam indevidamente expostas.

Cullen e Williams (2026) denominam “virada digital” a consolidação do trabalho de imagem policial nas redes. A pesquisa, baseada em levantamento com forças policiais, análise de contas e entrevistas, indica que adoção, uso e efetividade percebida variam conforme fatores organizacionais e de política institucional. Disso decorre a necessidade de construir capacidade profissional, definir finalidades e estabelecer formas de avaliação que ultrapassem métricas de vaidade.

Ralph et al. (2024), em revisão sobre redes sociais como ferramenta de engajamento policial, observam uma trajetória que parte do entusiasmo, passa pela proliferação de contas e chega a maior controle institucional diante de riscos reputacionais. Essa consolidação pode melhorar coerência, proteção de dados e qualidade técnica. Porém, se resultar em comunicação excessivamente padronizada e impessoal, pode eliminar precisamente a abertura e a proximidade que justificaram a presença nas redes.

5 MECANISMOS COMUNICACIONAIS POTENCIALMENTE ASSOCIADOS À CONFIANÇA

5.1 Transparência substantiva e explicação

Transparência não equivale a publicar grande quantidade de conteúdo. Ela envolve disponibilizar informação relevante, compreensível e verificável sobre decisões, limites e resultados. Grimmelikhuijsen e Meijer (2015), ao analisarem o uso do Twitter e legitimidade percebida, encontraram efeito positivo, embora limitado, mediado pela transparência. A participação online, isoladamente, não apresentou o mesmo resultado. A distinção sugere que responder muito ou gerar conversas não é suficiente se o conteúdo não melhora a compreensão da atuação policial.

Na comunicação de crise, a transparência precisa ser substantiva. Zheng (2023) demonstra que prestação de contas, suficiência informacional e possibilidade de participação influenciam confiança e reações públicas. Mensagens vagas, defensivas ou exclusivamente autojustificadoras podem ser formalmente rápidas e, ainda assim, pouco transparentes. Explicações úteis informam o que ocorreu, o que está confirmado, o que permanece incerto, quais providências foram adotadas e quando haverá nova atualização.

A credibilidade exige também correção pública. Em ecossistemas digitais, erros são preservados por capturas de tela e recirculação. Apagar silenciosamente uma postagem incorreta pode ser interpretado como ocultação. Uma política de correções deve indicar de maneira visível a mudança realizada, preservar o dado correto e explicar, na medida necessária, a origem do equívoco. A admissão proporcional de erro pode demonstrar integridade institucional, desde que acompanhada de providências.

5.2 Diálogo, voz e responsividade

A literatura diferencia transmissão de informação e engajamento. Dai et al. (2017) identificaram variações relevantes na interação conforme plataforma e tipo de postagem, enquanto Jeanis, Muniz e Molbert (2021) mostraram que características do conteúdo afetam o engajamento. Entretanto, curtidas e comentários medem reação, não necessariamente diálogo substantivo.

Diálogo institucional significa reconhecer perguntas legítimas, esclarecer dúvidas recorrentes e demonstrar que manifestações sociais podem gerar resposta ou encaminhamento. Não exige debater com todo perfil, responder ofensas ou revelar dados protegidos. Exige, contudo, que a abertura seja real e que as pessoas não encontrem apenas mensagens automáticas. Estudos sobre a comunicação policial durante a pandemia mostram o uso das redes para manter relações com a comunidade, divulgar orientações de segurança e compartilhar mensagens positivas em um período de restrição dos contatos presenciais (Hu; Dong; Lovrich, 2022; Ralph et al., 2022).

A voz possui dimensão distributiva. Se a instituição responde apenas a perfis influentes, veículos de grande audiência ou manifestações favoráveis, reforça desigualdades de acesso. Protocolos de triagem devem priorizar relevância pública, risco, vulnerabilidade e possibilidade de prestação de serviço. A responsividade precisa ser institucional, e não dependente de relações pessoais entre administradores e usuários.

5.3 Utilidade pública e orientação para o serviço

Conteúdo útil é aquele que permite ao cidadão agir: evitar um risco, acessar um serviço, reconhecer um golpe, localizar canal de denúncia, compreender bloqueios viários ou colaborar com uma busca. Crump (2011) já identificava alertas e informações operacionais entre os usos mais consolidados. Em crises, Jungblut, Kümpel e Steer (2024) mostram que a comunicação policial em redes se torna componente relevante da resposta pública, combinando informação, orientação e gestão da própria crise institucional.

No Paraná, Eguedis, Lima e Tordoro (2022) relacionam policiamento de proximidade, comunicação direta e uso estratégico de redes e algoritmos. Ainda que o contexto tecnológico mude rapidamente, permanece válida a ideia de que a presença digital deve atender demandas comunitárias e favorecer prevenção. Utilidade é um critério mais sólido do que volume: uma publicação com alcance moderado que conduz pessoas ao canal correto pode cumprir melhor a finalidade pública do que um vídeo viral sem consequência informativa.

5.4 Humanização responsável e autenticidade

Humanizar a instituição significa mostrar que o serviço é realizado por pessoas inseridas em comunidades, submetidas a deveres e capazes de empatia. O'Connor e Zaidi (2021) analisam o trabalho de imagem policial e a construção deliberada de representações. Jones et al. (2025) identificam o uso de imagens reais, referências territoriais e estilos menos burocráticos como meios de proximidade e autenticidade.

Há, porém, diferença entre humanização e personalização excessiva. O protagonismo individual pode ampliar identificação e alcance, mas também deslocar autoridade da conta institucional para a personalidade do agente, criar dependência de figuras específicas e confundir opinião pessoal com posição oficial. A comunicação precisa valorizar pessoas sem dissolver a institucionalidade. Isso requer identidade visual reconhecível, identificação clara da fonte e critérios sobre aparição, linguagem e uso de perfis pessoais.

Humor e tendências podem ser legítimos quando compatíveis com a finalidade, o público e o tema. O estudo exploratório de Babic e Simpson (2025) documenta uma forma específica de uso policial do TikTok, sem avaliar efeitos sobre confiança ou legitimidade. Por isso, a adequação de linguagem não afasta deveres de respeito. Conteúdos envolvendo morte, sofrimento, prisão, acidentes ou grupos vulneráveis exigem sobriedade. O teste não

deve ser apenas “isso gera engajamento?”, mas “isso preserva dignidade, informa e é coerente com o papel público da instituição?”.

6 RISCOS, LIMITES E DESINFORMAÇÃO

6.1 Autopromoção e comunicação unilateral

O trabalho de imagem é inevitável: toda organização seleciona o que torna visível. O problema surge quando a seleção produz representação sistematicamente triunfalista, incapaz de reconhecer limites, erros ou complexidades. Lee e McGovern (2013) examinam como gestores de comunicação policial relacionam o trabalho de imagem à produção de confiança pública, enquanto Bullock (2018) mostra que a comunicação em redes permanece condicionada por preocupações organizacionais e ocupacionais da polícia.

A repetição de apreensões, prisões e imagens de força pode gerar alcance e aprovação em determinados públicos, mas não necessariamente confiança ampla. Também pode reforçar uma compreensão exclusivamente repressiva da segurança e invisibilizar prevenção, mediação, proteção de vulneráveis e cooperação comunitária. A legitimidade exige coerência entre narrativa e experiência. Quando a comunicação promete eficiência absoluta e o cidadão vivencia demora, desrespeito ou falta de resposta, a discrepância pode ampliar a desconfiança.

Sob a perspectiva do policiamento democrático, a avaliação das redes precisa considerar efetividade, eficiência, acessibilidade, prestação de contas, congruência e preservação da ordem geral, e não somente alcance ou aprovação momentânea (Ralph; Robinson, 2023). Esse enquadramento desloca a pergunta de “qual conteúdo performa melhor?” para “qual prática comunicacional é compatível com a autoridade pública e com os direitos dos diferentes públicos?”.

6.2 Desinformação e vazios informacionais

Sievi e Pawelec (2025) distinguem o dever de corrigir informações capazes de agravar crises do risco de autoridades definirem de forma ampla o que pode circular. Para instituições policiais, o desafio é maior porque possuem poder coercitivo e podem ser simultaneamente fonte, objeto da crise e responsáveis pela investigação. A resposta precisa ser proporcional, baseada em evidências e sujeita a revisão.

O vazio informacional ocorre quando há elevada demanda por explicações e pouca informação oficial disponível. Nesse intervalo, conteúdos antigos, imagens de outros locais e

interpretações especulativas podem ocupar o espaço. A velocidade, entretanto, não autoriza improvisação factual. Um protocolo escalonado é mais seguro: primeira nota com confirmação mínima e orientação de proteção; atualização com fatos verificados; correção de boatos específicos que apresentem risco; e síntese posterior com providências e canais oficiais.

Jungblut, Kümpel e Steer (2024) mostram que equipes policiais de comunicação reconhecem as redes como elemento central em crises, mas operam sob pressões organizacionais e temporais. No experimento de Zheng (2023), aceitação de responsabilidade, suficiência informacional e participação reduziram a raiva e contribuíram para reconstruir confiança. Assim, rapidez, isoladamente, não substitui informação substancial, atualização previsível e prestação de contas.

6.3 Politização, neutralidade e pluralismo

Contas policiais representam instituições permanentes do Estado, não governos, partidos ou preferências individuais. A politização pode ocorrer pela seleção assimétrica de temas, linguagem de confronto, reprodução de slogans eleitorais ou ataques a atores públicos. Mesmo quando determinada postura aumenta a aprovação de um segmento, ela pode enfraquecer o reconhecimento da polícia como autoridade imparcial.

A neutralidade não exige comunicação sem valores. Legalidade, direitos humanos, proteção da vida, serviço público e igualdade são compromissos institucionais. O limite está em converter comunicação pública em disputa partidária ou personalização de governos. A justiça procedimental oferece parâmetro: explicações devem se apoiar em normas, evidências e critérios aplicáveis a situações semelhantes, e não na identidade política dos envolvidos.

6.4 Privacidade, dignidade e exposição punitiva

As redes sociais recompensam imagens fortes, mas a polícia detém informações produzidas em relações marcadas por assimetria de poder. Fotografias de pessoas abordadas, residências, vítimas, documentos, placas e objetos pessoais podem gerar danos permanentes, ainda que a postagem seja posteriormente removida. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais estabelece princípios como finalidade, adequação, necessidade, segurança e prevenção (Brasil, 2018b), úteis como parâmetros de governança mesmo quando determinado tratamento de dados decorre de competência legal.

A divulgação de resultados operacionais deve observar presunção de inocência, proteção de vítimas e proporcionalidade. A estética não pode transformar sofrimento em entretenimento nem punição estatal em espetáculo. De Graaf e Meijer (2019) demonstram que o uso policial das redes produz conflitos entre transparência e legalidade, assim como entre participação e eficiência. Não existe solução única, mas decisões precisam ser justificáveis, consistentes e documentadas.

6.5 Dependência de plataformas e métricas inadequadas

Plataformas privadas definem alcance por algoritmos comerciais, alteram funcionalidades e incentivam formatos específicos. A instituição pode ser levada a privilegiar conteúdo emocional, simplificado ou polarizador porque ele gera melhores números. Essa dependência torna perigoso avaliar comunicação apenas por visualizações, seguidores ou curtidas.

Indicadores devem ser organizados por finalidade. Para prevenção, podem ser observados acessos a orientações e encaminhamentos; para prestação de serviço, respostas úteis e resolução; para crise, tempo de primeira informação, alcance territorial, correções realizadas e redução de dúvidas recorrentes; para confiança, pesquisas periódicas, percepção de transparência e disposição para cooperar. O Engajamento permanece relevante, mas como indicador intermediário, não como prova de legitimidade.

7 IMPLICAÇÕES PARA AS POLÍCIAS MILITARES E PARA A PMPR

O Sistema Único de Segurança Pública estabelece atuação integrada, participação social, transparência e produção de conhecimento entre as diretrizes da política nacional (Brasil, 2018a). No Paraná, a Política Estadual de Segurança Pública e Defesa Social também fornece marco para planejamento e integração (Paraná, 2021). A comunicação institucional deve ser compreendida dentro dessa arquitetura, e não como função isolada de publicidade.

O Planejamento Estratégico da PMPR 2025–2027 inclui “fortalecer a imagem da instituição” no eixo voltado ao cidadão e à sociedade (Polícia Militar do Paraná, 2025). À luz da literatura revisada, esse objetivo pode ser operacionalizado de maneira mais consistente se “imagem” for entendida como percepção sustentada de competência, integridade, proximidade e respeito. O fortalecimento não decorre de ocultar problemas, mas de demonstrar capacidade de agir, explicar, corrigir e aprender.

A primeira implicação é a necessidade de uma política institucional de comunicação digital. Ela deve definir finalidades, papéis, fluxos de autorização, critérios de urgência, proteção de dados, uso de imagens, correções, interação, moderação e diferenciação entre perfis institucionais e pessoais. Dekker, Van den Brink e Meijer (2020) identificam barreiras estruturais e culturais à adoção, enquanto Cullen e Williams (2026) mostram variação de adoção, uso e efetividade percebida conforme fatores organizacionais e de política institucional. A política precisa permitir velocidade responsável: temas rotineiros podem seguir protocolos previamente aprovados, enquanto crises demandam coordenação rápida com comando, inteligência, área operacional, imprensa e assessoramento jurídico.

A segunda implicação é aplicar justiça procedimental à linguagem. Respostas devem ser respeitosas, explicar critérios, reconhecer dúvidas e evitar pressupor má-fé de todo questionamento. Zaidi e O'Connor (2024) demonstram que os princípios de voz, neutralidade, respeito e confiabilidade oferecem base concreta para interação online. Em termos práticos, isso significa substituir respostas defensivas por explicações, informar limites de divulgação e estabelecer horários ou marcos para novas atualizações.

A terceira é separar objetivos e indicadores. Conteúdos de prevenção, prestação de contas, utilidade, valorização profissional, memória institucional e gestão de crise não devem ser avaliados pelo mesmo critério. Um sistema de avaliação pode combinar métricas digitais, qualidade de atendimento e pesquisa de percepção. O alcance mostra exposição; compartilhamentos podem indicar utilidade ou controvérsia; comentários revelam temas, mas não representam toda a população; confiança exige instrumentos próprios.

A quarta implicação é tratar desinformação como processo, não como postagem isolada. Recomenda-se monitoramento de narrativas de risco, verificação interna, matriz de gravidade, identificação da autoridade responsável pela resposta, formatos de correção e registro das decisões. A instituição deve corrigir afirmações factualmente falsas que possam gerar dano concreto, evitando confrontar opiniões, críticas ou sátiras como se fossem desinformação. Essa distinção protege a credibilidade e o pluralismo.

A quinta é manter coerência entre comunicação central e unidades descentralizadas. A centralização absoluta pode reduzir autenticidade local e velocidade; a fragmentação sem padrões pode aumentar riscos. Um modelo em rede pode combinar diretrizes corporativas, identidade visual, capacitação e supervisão com autonomia delimitada para conteúdos comunitários. Jones et al. (2025) registram o uso de agentes e referências locais para

produzir reconhecimento e autenticidade, enquanto Ralph et al. (2024) descrevem a tendência de consolidação e controle diante de riscos reputacionais.

A sexta é instituir salvaguardas éticas para imagens. Antes de publicar, a equipe deve verificar finalidade pública, base jurídica, possibilidade de identificação, vulnerabilidade dos envolvidos, presunção de inocência, risco de revitimização e permanência digital. O fato de uma imagem ter sido captada em local público ou encaminhada por unidade operacional não elimina a responsabilidade institucional por sua divulgação.

Por fim, a comunicação deve ser integrada à aprendizagem organizacional. Dúvidas recorrentes, interpretações negativas e falhas de compreensão podem revelar problemas de procedimento, atendimento ou política. A escuta digital não serve apenas para ajustar a próxima postagem; pode orientar capacitação, desenho de serviços e revisão de processos. Nesse sentido, comunicar deixa de ser etapa final e passa a participar do ciclo de gestão da segurança pública.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A síntese da literatura indica que as redes sociais ampliam possibilidades de informar, orientar, humanizar e dialogar, mas não autoriza concluir que produzam confiança automaticamente. Os estudos sugerem que a legitimidade no ambiente digital depende da relação entre mensagem, prática institucional e experiência social. Recursos visuais e linguagem acessível podem favorecer aproximação; sem transparência, respeito e utilidade, porém, podem permanecer apenas instrumentos de visibilidade.

Quatro mecanismos emergem da síntese como potencialmente favoráveis: transparência substantiva, diálogo orientado pela justiça procedimental, conteúdo de utilidade pública e humanização responsável. A evidência causal direta sobre seus efeitos permanece limitada; ainda assim, os achados revisados sustentam esses mecanismos como critérios coerentes de governança. Em sentido oposto, comunicação unilateral, autopromoção, politização, exposição indevida e respostas imprecisas a crises apresentam riscos para a confiança. A presença digital precisa equilibrar velocidade e verificação, abertura e proteção de dados, identidade corporativa e autenticidade local.

Para a PMPR, o fortalecimento da imagem institucional previsto no planejamento estratégico pode ser tratado como resultado de confiança e coerência, e não apenas como desempenho de mídia. Isso demanda política de comunicação digital, capacitação contínua,

protocolos de crise e desinformação, governança descentralizada com padrões comuns, salvaguardas para imagens e indicadores vinculados às finalidades públicas.

O estudo possui limitações. Por se tratar de revisão narrativa, a seleção não oferece as mesmas garantias de exaustividade e reprodutibilidade de uma revisão sistemática. A literatura permanece concentrada em países anglófonos e em plataformas como X e Facebook, enquanto TikTok, Instagram e aplicativos de mensagem ainda apresentam menor acúmulo de evidências. Também são escassos os estudos brasileiros que mensuram diretamente efeitos da comunicação policial sobre confiança, e o subconjunto dedicado especificamente à desinformação é menor do que aquele voltado à comunicação policial em geral. Essas lacunas recomendam pesquisas futuras com desenhos experimentais, levantamentos de percepção e comparações entre estratégias, sem reduzir legitimidade a engajamento.

Conclui-se que a comunicação institucional é parte da capacidade de policiamento democrático. Ela não substitui atuação justa, eficiente e legal, mas pode torná-la compreensível, acessível e sujeita à prestação de contas. A comunicação que merece confiança é aquela que ajuda o cidadão a compreender o que a polícia faz, por que faz, quais limites observa e como responde quando precisa corrigir sua própria atuação.

REFERÊNCIAS

BABIC, Juliana Kata Pereira; SIMPSON, Rylan. The use of TikTok by the police. **International Journal of Police Science & Management**, [S. l.], v. 27, n. 2, p. 159–167, 2025. DOI: 10.1177/14613557241293923. Disponível em: https://doi.org/10.1177/14613557241293923. Acesso em: 12 ago. 2026.

BRADFORD, Ben. Research on public trust and police legitimacy: where next, and why? **Evidence Base**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2026. DOI: 10.1080/30679125.2025.2608830. Disponível em: https://doi.org/10.1080/30679125.2025.2608830. Acesso em: 12 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018. Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública e institui o Sistema Único de Segurança Pública. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 12 jun. 2018a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13675.htm. Acesso em: 12 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 15 ago. 2018b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 12 ago. 2026.

BULLOCK, Karen. The police use of social media: transformation or normalisation? **Social Policy & Society**, [S. l.], v. 17, n. 2, p. 245–258, 2018. DOI: 10.1017/S1474746417000112. Disponível em: https://doi.org/10.1017/S1474746417000112. Acesso em: 12 ago. 2026.

CHAN, Angus; BRADFORD, Ben; STOTT, Clifford. A systematic review and meta-analysis of procedural justice and legitimacy in policing: the effect of social identity and social contexts. **Journal of Experimental Criminology**, [S. l.], v. 21, n. 2, p. 349–406, 2025. DOI: 10.1007/s11292-023-09595-5. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s11292-023-09595-5. Acesso em: 12 ago. 2026.

CRUMP, Jeremy. What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public. **Policy & Internet**, [S. l.], v. 3, n. 4, p. 1–27, 2011. DOI: 10.2202/1944-2866.1130. Disponível em: https://doi.org/10.2202/1944-2866.1130. Acesso em: 12 ago. 2026.

CULLEN, Arron; WILLIAMS, Matthew L. The digital turn in police image work: determinants of adoption, use and perceived effectiveness of social media communications in forces in England & Wales. **Policing and Society**, [S. l.], v. 36, n. 6, p. 772–792, 2026. DOI: 10.1080/10439463.2026.2618811. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10439463.2026.2618811. Acesso em: 12 ago. 2026.

DAI, Mengyan; HE, Wu; TIAN, Xin; GIRALDI, Ashley; GU, Feng. Working with communities on social media: varieties in the use of Facebook and Twitter by local police. **Online Information Review**, [S. l.], v. 41, n. 6, p. 782–796, 2017. DOI: 10.1108/OIR-012016-0002. Disponível em: https://doi.org/10.1108/OIR-01-2016-0002. Acesso em: 12 ago. 2026.

DE GRAAF, Gjalt; MEIJER, Albert. Social media and value conflicts: an explorative study of the Dutch police. **Public Administration Review**, [S. l.], v. 79, n. 1, p. 82–92, 2019. DOI: 10.1111/puar.12914. Disponível em: https://doi.org/10.1111/puar.12914. Acesso em: 12 ago. 2026.

DEKKER, Rianne; VAN DEN BRINK, Puck; MEIJER, Albert. Social media adoption in the police: barriers and strategies. **Government Information Quarterly**, [S. l.], v. 37, n. 2, art. 101441, 2020. DOI: 10.1016/j.giq.2019.101441. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101441. Acesso em: 12 ago. 2026.

EGUEDIS, Ricardo Fardim; LIMA, Paulo Roberto de; TORDORO, Marcos Antonio. **Policiamento de proximidade, os algoritmos em prol da segurança pública**. Curitiba: Polícia Militar do Paraná, 2022. Disponível em: https://www.pmpr.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2022-07/2022__policiamento_de_proximidade_os_algoritimos_em_prol_da_seguran_e_a_publica.pdf. Acesso em: 12 ago. 2026.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **20º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FBSP, 2026. Disponível em: https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/fbsp/305. Acesso em: 12 ago. 2026.

GRIMMELIKHUIJSEN, Stephan G.; MEIJER, Albert J. Does Twitter increase perceived police legitimacy? **Public Administration Review**, [S. l.], v. 75, n. 4, p. 598–607, 2015. DOI: 10.1111/puar.12378. Disponível em: https://doi.org/10.1111/puar.12378. Acesso em: 12 ago. 2026.

HU, Xiaochen; DONG, Beidi; LOVRICH, Nicholas. “We are all in this together”: police use of social media during the COVID-19 pandemic. **Policing: An International Journal**, [S. l.], v. 45, n. 1, p. 106–123, 2022. DOI: 10.1108/PIJPSM-05-2021-0072. Disponível em: https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2021-0072. Acesso em: 12 ago. 2026.

JEANIS, Michelle N.; MUNIZ, Caitlyn N.; MOLBERT, Courtney L. Law enforcement and social media usage: an analysis of engagement. **Policing: A Journal of Policy and Practice**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 570–583, 2021. DOI: 10.1093/police/paz026. Disponível em: https://doi.org/10.1093/police/paz026. Acesso em: 12 ago. 2026.

JONES, Matthew; RALPH, Liam; MILLIE, Andrew; ROWE, Michael. Policing and social media: exploring police digital visibility. **Criminology & Criminal Justice**, [S. l.], p. 1–17, 2025. DOI: 10.1177/17488958251338572. Disponível em: https://doi.org/10.1177/17488958251338572. Acesso em: 12 ago. 2026.

JUNGBLUT, Marc; KÜMPEL, Anna Sophie; STEER, Ramona. Social media use of the police in crisis situations: a mixed-method study on communication practices of the German police. **New Media & Society**, [S. l.], v. 26, n. 8, p. 4647–4668, 2024. DOI: 10.1177/14614448221127899. Disponível em: https://doi.org/10.1177/14614448221127899. Acesso em: 12 ago. 2026.

LEE, Murray; MCGOVERN, Alyce. Force to sell: policing the image and manufacturing public confidence. **Policing and Society**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 103–124, 2013. DOI: 10.1080/10439463.2011.647913. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10439463.2011.647913. Acesso em: 12 ago. 2026.

MAZEROLLE, Lorraine; ANTROBUS, Emma; BENNETT, Sarah; TYLER, Tom R. Shaping citizen perceptions of police legitimacy: a randomized field trial of procedural justice. **Criminology**, [S. l.], v. 51, n. 1, p. 33–63, 2013a. DOI: 10.1111/j.1745-9125.2012.00289.x. Disponível em: https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00289.x. Acesso em: 12 ago. 2026.

MAZEROLLE, Lorraine; BENNETT, Sarah; DAVIS, Jacqueline; SARGEANT, Elise; MANNING, Matthew. Procedural justice and police legitimacy: a systematic review of the research evidence. **Journal of Experimental Criminology**, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 245–274, 2013b. DOI: 10.1007/s11292-013-9175-2. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s11292013-9175-2. Acesso em: 12 ago. 2026.

O’CONNOR, Christopher D.; ZAIDI, Huda. Communicating with purpose: image work, social media, and policing. **The Police Journal**, [S. l.], v. 94, n. 3, p. 333–352, 2021. DOI: 10.1177/0032258X20932957. Disponível em: https://doi.org/10.1177/0032258X20932957. Acesso em: 12 ago. 2026.

PARANÁ. Lei nº 20.866, de 9 de dezembro de 2021. Institui, no âmbito do Estado do Paraná, a Política Estadual de Segurança Pública e Defesa Social e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Paraná**: Curitiba, n. 11075, 10 dez. 2021. Disponível em: https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=256986. Acesso em: 12 ago. 2026.

POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ. **Planejamento Estratégico da PMPR 2025–2027**. Curitiba: PMPR, 2025. Disponível em: https://www.pmpr.pr.gov.br/Pagina/PlanejamentoEstrategico-0. Acesso em: 12 ago. 2026.

RALPH, Liam. The dynamic nature of police legitimacy on social media. **Policing and Society**, [S. l.], v. 32, n. 7, p. 817–831, 2022. DOI: 10.1080/10439463.2021.1956493. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1956493. Acesso em: 12 ago. 2026.

RALPH, Liam; ELLIOTT, Ian C.; MURPHY, Joanne; GLENNON, Russ. Navigating the digital beat: a review of social media as a public engagement tool in policing. **International Journal of Emergency Services**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 201–214, 2024. DOI: 10.1108/IJES-02-2024-0009. Disponível em: https://doi.org/10.1108/IJES-02-2024-0009. Acesso em: 12 ago. 2026.

RALPH, Liam; JONES, Matthew; ROWE, Michael; MILLIE, Andrew. Maintaining policecitizen relations on social media during the COVID-19 pandemic. **Policing and Society**, [S. l.], v. 32, n. 6, p. 764–777, 2022. DOI: 10.1080/10439463.2022.2091565. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10439463.2022.2091565. Acesso em: 12 ago. 2026.

RALPH, Liam; ROBINSON, Paul. Assessing police social media practices through a democratic policing lens. **International Journal of Police Science & Management**, [S. l.], v. 25, n. 3, p. 237–249, 2023. DOI: 10.1177/14613557231169391. Disponível em: https://doi.org/10.1177/14613557231169391. Acesso em: 12 ago. 2026.

ROCHA, Adrian Luis Pereira da Silva; TEIXEIRA, Evandro Camargos. Confiança na polícia e subnotificação de crimes no Brasil. **Revista de Administração Pública**, [S. l.], v. 59, n. 5, e2024-0371, 2025. DOI: 10.1590/0034-761220240371. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0034-761220240371. Acesso em: 12 ago. 2026.

ROLIM, Marcos Flávio; HERMANN, Daiana. Confiança nas polícias: percepção dos residentes e desafios para a gestão. **Sociologias**, [S. l.], v. 20, n. 48, p. 188–211, 2018. DOI: 10.1590/15174522-020004812. Disponível em: https://doi.org/10.1590/15174522-020004812. Acesso em: 12 ago. 2026.

SIEVI, Luzia; PAWELEC, Maria. (How) should security authorities counter false information on social media in crises? A democracy-theoretical and ethical reflection. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, [S. l.], v. 116, art. 105093, 2025. DOI: 10.1016/j.ijdrr.2024.105093. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.105093. Acesso em: 12 ago. 2026.

TYLER, Tom R. **Why people obey the law**. Princeton: Princeton University Press, 2006.

WALSH, James P.; O'CONNOR, Christopher. Social media and policing: a review of recent research. **Sociology Compass**, [S. l.], v. 13, n. 1, e12648, 2019. DOI: 10.1111/soc4.12648. Disponível em: https://doi.org/10.1111/soc4.12648. Acesso em: 12 ago. 2026.

ZAIDI, Huda; O'CONNOR, Christopher D. Policing social media: are procedural justice principles guiding Canadian police interactions online? **International Journal of Police Science & Management**, [S. l.], v. 26, n. 2, p. 258–268, 2024. DOI: 10.1177/14613557241228075. Disponível em: https://doi.org/10.1177/14613557241228075. Acesso em: 12 ago. 2026.

ZANETIC, André. Ação institucional, confiança na polícia e legitimidade em São Paulo. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, [S. l.], v. 32, n. 95, e329508, 2017. DOI: 10.17666/329508/2017. Disponível em: https://doi.org/10.17666/329508/2017. Acesso em: 12 ago. 2026.

ZANETIC, André; MANSO, Bruno Paes; NATAL, Ariadne Lima; OLIVEIRA, Thiago Rodrigues. Legitimidade da polícia: segurança pública para além da dissuasão. **Civitas: Revista de Ciências Sociais**, [S. l.], v. 16, n. 4, p. e148–e173, 2016. DOI: 10.15448/19847289.2016.4.24183. Disponível em: https://doi.org/10.15448/1984-7289.2016.4.24183. Acesso em: 12 ago. 2026.

ZHENG, Qi. Restoring trust through transparency: examining the effects of transparency strategies on police crisis communication in Mainland China. **Public Relations Review**, [S. l.], v. 49, n. 2, art. 102296, 2023. DOI: 10.1016/j.pubrev.2023.102296. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102296. Acesso em: 12 ago. 2026.