



**UFPE**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE  
NÚCLEO DE GESTÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

BRAZ FRANCISCO DOS SANTOS JUNIOR

**O USO DAS REDES SOCIAIS COMO FORMA DE INOVAÇÃO EM SERVIÇO  
PELOS DEPARTAMENTOS POLICIAIS INTERNACIONAIS: Uma Revisão  
Sistemática da Literatura**

Caruaru

2023

BRAZ FRANCISCO DOS SANTOS JUNIOR

**O USO DAS REDES SOCIAIS COMO FORMA DE INOVAÇÃO EM SERVIÇO  
PELOS DEPARTAMENTOS POLICIAIS INTERNACIONAIS: Uma Revisão  
Sistemática da Literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Sueli Menelau de Novais

Caruaru

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Santos Júnior, Braz Francisco dos.

O USO DAS REDES SOCIAIS COMO FORMA DE INOVAÇÃO EM  
SERVIÇO PELOS DEPARTAMENTOS POLICIAIS INTERNACIONAIS:  
Uma Revisão Sistemática da Literatura / Braz Francisco dos Santos Júnior. -  
Caruaru, 23.

62 : il., tab.

Orientador(a): Sueli Menelau de Novais

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de  
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 23.

1. redes sociais virtuais. 2. inovação em serviço. 3. segurança pública. 4.  
departamentos policiais. I. Novais, Sueli Menelau de. (Orientação). II. Título.

350 CDD (22.ed.)

BRAZ FRANCISCO DOS SANTOS JUNIOR

**O USO DAS REDES SOCIAIS COMO FORMA DE INOVAÇÃO EM SERVIÇO  
PELOS DEPARTAMENTOS POLICIAIS INTERNACIONAIS: Uma Revisão  
Sistemática da Literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 27/02/2023.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Sueli Menelau de Novais (Orientadora)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. Dr. Silvio Luiz de Paula (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. M.Sc. Ítalo Cavalcante da Silva Soares (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este TCC aos meus amados pais, Suzete e Braz, cuja confiança inabalável em meus sonhos tornou-se meu maior combustível. Sem o amor, apoio e encorajamento incansáveis de vocês, eu não teria alcançado esta conquista. Vocês são minha inspiração e gratidão eternas.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, gostaria de expressar minha gratidão à professora Sueli Menelau pelo seu empenho e dedicação dentro e fora da sala de aula. Como minha orientadora, ela não só cumpriu com suas responsabilidades, mas foi além, encorajando-me diariamente a não desistir. Agradeço por ter acreditado em meu processo de formação e por ter me guiado tão bem, mostrando por meio de sua orientação o verdadeiro significado da docência.

Aproveito para agradecer a Deus, por me permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo desta jornada.

Também gostaria de expressar minha gratidão aos amigos e familiares, especialmente a Alessandra Sousa, Raiane Alves e Danyelle Mestre, pelo apoio e ajuda que foram fundamentais para a realização deste trabalho.

Não posso deixar de agradecer a todos os docentes que me acompanharam durante toda a minha formação.

A Universidade Federal de Pernambuco merece uma menção especial, por me proporcionar um ensino de qualidade que superou minhas expectativas. Agradeço também a todos os servidores públicos que se entregam e contribuem com a formação de nossa sociedade.

Agradeço também ao ensino público, que é a base de toda a minha formação.

Agradeço a todos aqueles que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho, direta ou indiretamente.

Por fim, quero expressar minha gratidão a todas as pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e tiveram impacto em minha formação acadêmica.

Obrigado!

“A realização de um sonho é a prova de que o poder de acreditar é capaz de transformar qualquer realidade”. (Paulo Coelho)

## RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar como a produção científica e acadêmica tem discutido o uso das redes sociais virtuais pelos departamentos policiais internacionais, destacando a perspectiva de inovação em serviço através de uma revisão sistemática da literatura. No presente trabalho, foram analisados estudos internacionais com ênfase em trabalhos escritos originalmente em inglês, já que esse é o idioma mais falado no mundo e os Estados Unidos da América se destacam como o principal país no desenvolvimento de estudos sobre o tema. Tal pesquisa adota uma abordagem qualitativa com métodos dedutivos, buscando informações gerais sobre o objeto por meio do levantamento da literatura indexada em bases de dados bibliográficos e através do uso da bibliometria e as suas leis. Embora o uso das redes sociais ainda apresente limitações, a análise evidencia que essa usabilidade promove a inovação em serviço para os departamentos policiais, identificando oportunidades para melhorar a transparência e a legitimidade dos agentes e estabelecer um relacionamento mais positivo com a sociedade. Além disso, as redes sociais podem ser um importante instrumento para ações policiais mais eficazes e para a redução da criminalidade. Portanto, conclui-se que a finalidade do uso das redes sociais pelas polícias é comunicar suas ações em prol da segurança pública e interagir dinamicamente com os usuários das plataformas, transformando a prática policial em uma atividade mais inclusiva e humanizada.

**Palavras-chave:** redes sociais virtuais; inovação em serviço; segurança pública; departamentos policiais.

## ABSTRACT

The objective of this study is to analyze how scientific and academic production has discussed the use of virtual social networks by international police departments, highlighting the perspective of innovation in service through a systematic literature review. In the present work, international studies were analyzed with emphasis on works originally written in English, since this is the most spoken language in the world and the United States of America stands out as the main country in the development of studies on the subject. Such research adopts a qualitative approach with deductive methods, seeking general information about the object through the survey of the literature indexed in bibliographic databases and through the use of bibliometrics and its laws. Although the use of social networks is still present, the analysis shows that this usability promotes service innovation for internal departments, identifying opportunities to improve transparency and allow agents to establish a more positive relationship with society. In addition, social networks can be an important instrument for more effective prison actions and for reducing crime. Therefore, it is concluded that the purpose of the use of social networks by the police is to communicate their actions in favor of public safety and dynamically interact with platform users, involving police practice in a more inclusive and humanized activity.

**Keywords:** virtual social networks; innovation in service; public safety; police departments.

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 – Distribuição de usuários por rede social            | 17 |
| Figura 2 – Finalidade de utilização das redes sociais          | 17 |
| Figura 3 – Modelo conceitual da pesquisa                       | 31 |
| Figura 4 – Protocolo PICOC                                     | 32 |
| Figura 5 – Dinâmica dos critérios do protocolo PICOC no estudo | 33 |
| Figura 6 – Parâmetros para medir a qualidade dos estudos       | 35 |
| Figura 7 - Processo de avaliação                               | 37 |
| Figura 8 - Gráfico de publicações por ano                      | 43 |
| Figura 9 - Artigos mais citados                                | 43 |
| Figura 10 Abordagens metodológicas adotadas pelos estudos      | 46 |
| Figura 11 Redes sociais analisadas pelos estudos               | 49 |

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1 – Tipologias de inovação                        | 23 |
| Quadro 2 – Tipos de bibliotecas                          | 33 |
| Quadro 3 – Critérios adotados para exclusão de arquivos  | 34 |
| Quadro 4 – Itens avaliativos de qualidade PQ1            | 36 |
| Quadro 5 – Trabalhos analisados                          | 38 |
| Quadro 6 – Nacionalidade dos estudos                     | 44 |
| Quadro 7 - Estudos com avaliação das postagens das redes | 47 |
| Quadro 8 - Propósitos das redes sociais                  | 49 |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|        |  |
|--------|--|
| ACM DL | ACM Digital Library  |
| UNODC  | Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime                    |
| EUA    | Estados Unidos da América  |
| IACP   | International Association of Chiefs of Police                        |
| MIRC   | <i>Messenger Internet Relay Chat</i>                                 |
| ONU    | Organização das Nações Unidas  |
| UNESCO | Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura |
| OEA    | Organização dos Estados Americanos                                   |
| PQ     | Parâmetros de Qualidade  |
| PICOC  | População; Intervenção; Comparação; Recuperação, Contexto            |
| RSL    | Revisão Sistemática da Literatura                                    |
| SD     | Science Direct   |
| TCC    | Trabalho de Conclusão de Curso                                       |
| WoS    | Web of Science   |

## SUMÁRIO

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO .....</b>                        | <b>13</b> |
| 1.1          | PROBLEMA DE PESQUISA .....                     | 14        |
| 1.2          | OBJETIVOS .....                                | 19        |
| 1.3          | JUSTIFICATIVA DA PESQUISA .....                | 19        |
| <b>2</b>     | <b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>             | <b>21</b> |
| 2.1          | INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS .....            | 21        |
| 2.2          | REDES SOCIAIS.....                             | 24        |
| 2.3          | POLÍCIA .....                                  | 25        |
| 2.4          | USO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA .....       | 26        |
| <b>3</b>     | <b>METODOLOGIA .....</b>                       | <b>29</b> |
| 3.1          | TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA .....                  | 29        |
| <b>3.1.1</b> | <b>Modelo e variáveis da pesquisa .....</b>    | <b>30</b> |
| 3.2          | PROTOCOLO DA RSL.....                          | 31        |
| 3.3          | DESCRIÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA .....          | 38        |
| 3.4          | ANALISE DOS DADOS .....                        | 41        |
| <b>4</b>     | <b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b> | <b>42</b> |
| 4.1          | RESULTADOS DA REVISÃO SISTEMÁTICA .....        | 42        |
| 4.2          | USO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA .....       | 46        |
| 4.3          | UMA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS .....                 | 50        |
| <b>5</b>     | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>              | <b>52</b> |
|              | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                       | <b>53</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

Segurança pública é um tema bastante amplo que engloba diversas áreas, tais como prevenção e combate à criminalidade, controle de tráfego, gestão de emergências, entre outras (XAVIER, 2008). A polícia, ou ‘Forças da Ordem’ como apresenta Castel (2005), é uma das principais instituições responsáveis por garantir a segurança pública, atuando na prevenção e repressão de crimes, na investigação de delitos, na manutenção da ordem pública e na proteção dos cidadãos (COTRIM, 1988).

No entanto, algumas vezes a polícia também pode ser alvo de críticas pela sociedade, especialmente quando se trata de violações de direitos humanos, uso excessivo da força, corrupção e outros problemas que resultam em esconder a legitimidade do trabalho policial (BENGOCHEA; GUIMARÃES; GOMES; ABREU, 2004).

A aproximação entre a polícia e a comunidade, que gera legitimidade da organização, é fundamental para a construção de uma sociedade mais segura e justa (FERNANDES, 2011). Segundo Brewer (1997), quando a polícia e a comunidade trabalham juntas, é possível identificar e resolver problemas de segurança de forma mais eficaz e promover a confiança entre as pessoas e as autoridades.

Diante desse contexto, o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC) apresentou que, nas últimas décadas, manter a segurança pública tem se tornado o principal desafio a ser enfrentado em diversos países. Esse tema demandou dos líderes de países da Organização das Nações Unidas (ONU) várias discussões reunindo acadêmicos, políticos e membros da sociedade civil na busca de soluções e assim novas formas de fazer segurança pública (UNODC, 2010).

Segundo a Organização dos Estados Americanos (OEA) (2022), os desafios que tornam a segurança pública uma tarefa complexa vão além da esfera militar convencional e incluem ameaças que afetam diretamente a vida das pessoas, como a violência de gangues, a criminalidade, o tráfico de armas, drogas e seres humanos. No atual cenário, a busca por soluções inovadoras que promovam a redução da criminalidade e da violência como meio de manter a segurança pública muitas vezes enfrenta resistência por parte dos departamentos policiais (ALOSANI; YUSOFF; AL-DHAAFRI, 2020; BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013; ROLIM, 2007).

A dificuldade em adotar ações novas e inovadoras por estas organizações podem ser justificada devido as características de hierarquia e as práticas tradicionalistas e pela forte cultura organizacional (MENELAU; VIEIRA; FERNANDES, 2016; ROLIM, 2007), que valoriza a tradição e a conformidade em detrimento da inovação e da criatividade (MINAYO; ADORNO, 2013).

Bayley (2001), ao realizar pesquisas na cidade Houston nos Estados Unidos da América (EUA), identificou que a inovação enfrenta diversas barreiras, muitas vezes estando ligada diretamente a própria história da cidade, que atrapalha os trabalhos dos departamentos de polícia. O autor deixa bem evidente em seu livro que a interação com a inovação entre a segurança pública e a sociedade civil se torna um fator importante para o desenvolvimento local (BAYLEY, 2001). Porém, a adesão a inovação pela segurança pública não pode ser orientada apenas por aspectos internos inerentes ao setor (MENELAU, 2015).

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Ao se tratar sobre a inovação, pode-se observar que esse tema tem sua aplicabilidade em diversas áreas, cabendo a cada uma dessas, a sua análise devida. É importante ser ressaltado que esse é um dos temas que é amplamente discutido na atualidade através desses termos comuns ao dia a dia das pessoas (HÉRNAN, 2008).

No setor público, a inovação está atrelada a encontrar novas formas de solucionar os problemas sociais competentes a esfera pública (EDQUIST; ZABALA-ITURRIAGAGOITIA, 2012; NODARI, 2015). Como colocado por Sundbo (2003), a inovação no setor público precisa ser percebida como nova e bem-sucedida, que possa ser potencialmente útil em outros contextos e localidades, como solução para um problema específico.

Dessa forma, a estratégia de incentivar processos para executar atividades de inovação no setor público, induz a inovações em serviços públicos (LOGACHEVA; KAZANTEV, 2014). Quando voltadas para a área da segurança pública, as inovações em serviços são consideradas como poucas (GOLDSTEIN, 2003; ROSENBAUM, 2002).

Porém, com a ascensão das redes social na sociedade contemporânea, o uso dessas plataformas está sendo reconhecido como importantes para estreitar o

relacionamento da polícia com a comunidade (SOUSA; ALVES; OLIVEIRA, 2021). O uso das redes sociais como estratégia de comunicação possibilita uma aproximação da população criando cenários favoráveis e amigáveis para o compartilhamento de informações (BRUNO, 2012).

Logo, os departamentos policiais têm buscado a aplicabilidade das redes sociais para melhorar a qualidade e a frequência da comunicação com a sociedade como forma de aproximação e legitimação das funções do poder público (HU; LOVRICH, 2019; SANTOS, 2015; WESSELS, 2009). Estratégia amplamente utilizada pelas organizações do setor privado (BRUNO, 2012; PENHA; PENHA; ANDRADE, 2020), o uso das redes sociais está sendo difundido na área de segurança pública como uma estratégia de comunicação ampla e como resposta a influência da nova dinâmica social (SKOLNICK; BAYLEY, 1986).

As redes digitais desempenham papel relevante nas relações sociais, seja como editoras que mediam conteúdos que impactam a sociedade, seja como meios sociais que proporcionam a interação entre as pessoas (MARTINS; QUINCOZES; PEREIRA; FIALHO, 2009). Por consequência, os departamentos policiais estão enxergando o uso das redes sociais como uma oportunidade para informar, esclarecer e, principalmente, instigar uma cultura de paz (CALDAS, 2017).

No ano de 1999, com o objetivo de promover uma cultura de paz e de não-violência, a Assembleia Geral da ONU, juntamente com diversas personalidades premiadas com o Prêmio Nobel da Paz, e assinado por milhões de pessoas em todo o mundo, lançou o Manifesto 2000, composto por 10 compromissos que cada pessoa pode assumir em seu dia a dia para contribuir para a construção de um mundo mais pacífico e justo (UNESCO, 2000).

Sob a perspectiva da ONU (2020), a cultura de paz envolve vários atores em prol de um mundo de justiça, solidariedade, liberdade e prosperidade, sendo a prática da não violência, um senso de responsabilidade que se inicia em nível pessoal, e se estende as autoridades, sejam civis ou militares, com um objetivo de transformação social. Essa cultura de paz é definida como sendo um conjunto de valores, atitudes e práticas que favorecem a compreensão e a aceitação mútuas, a cooperação, a não-violência, a resolução pacífica de conflitos e a sustentabilidade ecológica, além de promover a igualdade de gênero e a diversidade cultural (BOULDING, 1992).

Contudo, baseando-se em Valsiner e Cairns (1992), o ser humano está sujeito a enfrentar conflitos em suas relações interpessoais, sendo a existência de conflitos

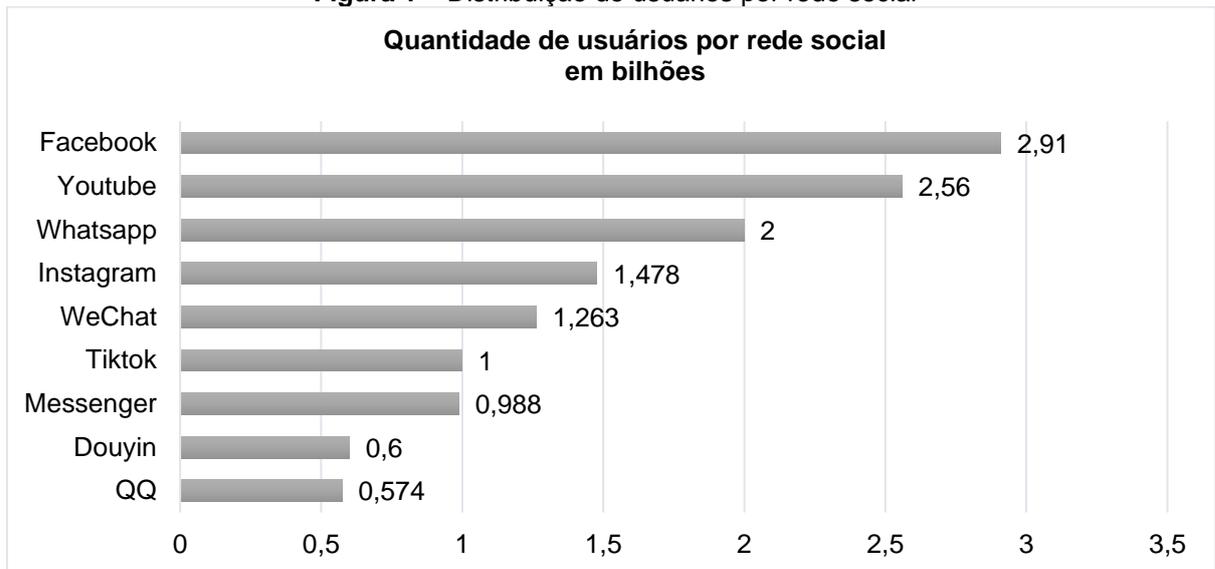
inevitável onde há interação entre indivíduos. Cabe a polícia, enquanto instituição social, apaziguar os conflitos e restringir a propagação da violência, devendo estes serem promotores da Cultura de Paz dentro e fora da organização (MOREIRA; BRANCO, 2016).

Os agentes policiais devem ser cada vez mais responsáveis, especialmente devido ao crescimento exponencial dos meios de comunicação, que podem tanto facilitar quanto prejudicar a imagem da corporação. Isso pode ocorrer quando informações inadequadas são compartilhadas ou quando há comportamentos inapropriados por parte dos policiais (MALINI, 2011).

Enriquecida pela *internet* de alta velocidade e a disseminação do *smartphone*, as redes sociais permitem um canal bidirecional de comunicação com a possibilidade de *feedback* (HU; RODGERS; LOVRICH, 2018; MAYES, 2020). Destaca-se ainda que com o advento da *internet*, hoje são mais de 4,62 bilhões de usuários nas redes sociais, representando mais de 58% da população mundial, segundo dados do HootSuites (2022).

Via de regra, redes sociais proporcionam interação entre emissor e receptor, tornando-se parte integrante da comunicação moderna (HU; RODGERS; LOVRICH, 2018). Entregam aos usuários a experiência de compartilharem e visualizarem fotos e vídeos das pessoas a quem se segue, as redes sociais têm como característica principal chamar a atenção do consumidor para gerar interação entre os usuários (NEILPATEL BR, 2019).

Para Thompson (1998), a ampliação da quantidade de usuários de plataformas como essas em discussão se deu devido a possibilidade de o indivíduo interagir com outros sem a necessidade de estar em um mesmo espaço físico e em um ambiente atemporal. Partindo dessa vertente, observa-se que algumas redes sociais concentram a maior quantidade de usuários (tendendo a permanecer) e a deterem a preferência dos membros, conforme Figura 1:

**Figura 1 – Distribuição de usuários por rede social**

Fonte: Hootsuite (2022).

Amplamente utilizadas pelas organizações, principalmente as comerciais, as redes sociais não foram difusamente adotadas pela área da segurança pública (PENHA; PENHA; ANDRADE, 2020). Os esforços de divulgação das informações dos da segurança pública possuem alcance limitado, dificultando a aproximação e legitimação das ações dos agentes e a população (HU; LOVRICH, 2019; SANTOS, 2015; WESSELS, 2009).

Evidencia-se que entre os mais de 4 bilhões de usuários das redes sociais existentes, 36,6% das pessoas as utilizam para se manterem atualizadas com as notícias e os acontecimentos, conforme Figura 2:

**Figura 2 - Finalidade de utilização das redes sociais**

Fonte: Monitor Mercantil (2022).

Ainda pode ser observado na Figura 2 que 35% dos usuários buscam apenas entretenimentos e dedicam horas às redes sociais e aos aplicativos de comunicação.

Por sua vez, 34,4% dos usuários buscam apenas preencher as horas livres com o uso das redes sociais. Nos departamentos de polícia em todo o mundo, o uso das redes sociais tornou-se popular para divulgação de informações públicas e outros fins (GRIMMELIKHUIJSEN; MEIJER, 2015; HU; DONG; LOVRICH, 2021).

Para as organizações policiais, a comunicação contínua via redes sociais é um processo vital para o desenvolvimento de suas atividades de inteligência (WESSELS, 2009). Segundo Ratcliffe (2016), a inteligência na ótica policial é um conjunto de práticas e procedimentos que se destinam a coletar, processar e disseminar informações, visando apoiar as atividades operacionais e estratégicas das agências policiais. Essas informações são analisadas para identificar ameaças à segurança pública e para prevenir e combater a criminalidade, fornecendo subsídios para a tomada de decisões táticas e estratégicas.

Ainda nessa mesma perspectiva, Sheptycki (2007) relata que as estratégias de inteligência utilizadas pelas agências policiais servem para coletar e analisar informações sobre organizações criminosas e grupos terroristas. E, também são úteis para compartilhar informações e cooperar com outras agências nacionais e internacionais, buscando um equilíbrio entre a coleta de informações e a proteção dos direitos individuais (SHEPTYCKI, 2007).

Portanto, deve-se buscar uma abordagem integrada que envolva não apenas as agências policiais, mas também outras partes interessadas, como o setor privado e a sociedade civil (SHEPTYCKI, 2007). Com isso, há o entendimento de que o uso das redes sociais pela polícia vem sendo considerado uma inovação em segurança pública diretamente atrelada à criação de valor e à geração de benefícios aos seus usuários externos e internos (PENHA; PENHA; ANDRADE, 2020; ROGERS, 2013).

Diante disso, cabe o estudo de como os departamentos policiais podem estar utilizando essas ferramentas em prol da sociedade. Contemporaneamente com as mídias sociais sendo parte integrante da rotina na sociedade moderna não é surpreendente que profissionais e acadêmicos as identifiquem como um meio potencial para fortalecer relações entre polícia e sociedade (BULLOCK, 2018; GRIMMELIKHUIJSEN; MEIJER, 2015; LIEBERMAN; KOETZLE; SAKIYAMA, 2013).

Com a adoção das redes sociais pelas polícias, as pesquisas empíricas publicadas sobre seu uso crescem pouco a pouco (HU; LOVRICH, 2019). Assim, essa Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) se esforça para reunir publicações sobre as redes sociais e a polícia e seus possíveis benefícios, por intermédio de uma Revisão

Sistemática da Literatura (RSL), oferecendo uma visão retrospectiva acerca de como vem se dando o uso dessas redes pelos departamentos policiais.

Caracterizada por utilizar uma metodologia de pesquisa com rigor científico e transparência, a RSL foi empregada buscando minimizar o enviesamento da literatura (FARIA, 2015). Tomando-se essas premissas, a questão principal que norteou esse estudo foi: segundo a literatura científica acadêmica, como as redes sociais estão sendo utilizadas pelos departamentos de polícia resultando em inovação em serviço?

## 1.2 OBJETIVOS

Este estudo tem como objetivo examinar o uso das redes sociais pelos departamentos de polícia, com foco na perspectiva da inovação em serviços, utilizando a literatura científica acadêmica como base. Para alcançar esse objetivo, o estudo tem os seguintes objetivos específicos:

- realizar uma revisão da literatura sobre o uso de redes sociais pelos departamentos de polícia;
- identificar as finalidades mais comuns do uso de redes sociais pelos departamentos de polícia;
- analisar como o uso dessas redes promove a inovação nos serviços oferecidos pelos departamentos de polícia;
- contribuir para o debate científico e acadêmico sobre o tema e fornecer orientações para que os departamentos de polícia possam utilizar as redes sociais como um mecanismo de inovação em seus serviços.

## 1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

As redes sociais se apresentam como uma alternativa de custo relativamente modesto e demonstram um extenso alcance geográfico e público (PENHA; PENHA; ANDRANDE, 2020). Essa percepção contribui para sua difusão por proporcionar um melhor aproveitamento dos recursos de segurança pública, ao passo que se busca

melhorias para a prestação dos serviços dessa área (CAVALCANTE; CAMÕES; CUNHA; SEVERO, 2017).

Nesse contexto, é importante analisar os estudos que abordam esse tema de forma a perceber como está sendo realizada o uso dessas redes pelas organizações de segurança pública. Mesmo que as pesquisas empíricas publicadas sobre o uso das redes sociais pela polícia ainda sejam escassas (HU; LOVRICH, 2019).

Para os serviços públicos, a inovação é uma oportunidade imperativa, tendo-se a necessidade de estudar todas as inovações possíveis para esse setor (CUNHA; SEVERO, 2017). Dessa forma, o resultado desse trabalho tende a contribuir de forma analítica como um instrumento informacional para a sociedade sobre as formas de inovação em serviços de policiamento com o uso das redes sociais.

Este trabalho tem como expectativa gerar contribuições metodológicas, pois, além de sumarizar as dimensões propostas pelos objetivos da pesquisa na literatura, valida-se os passos seguidos na RSL, possibilitando sua replicação futura.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, serão apresentadas as principais definições dos constructos que permeiam toda essa pesquisa, explorando a construção da inovação, no primeiro tópico, tendo em vista que esse tema possui diversos sentidos, será dada ênfase diretamente aos serviços públicos, tema central dessa pesquisa. O segundo tópico se refere as redes sociais tendo a polícia como polo norteador de seu desenvolvimento.

### 2.1 INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Na contemporaneidade, o surgimento de novas tecnologias faz com que as tecnologias tradicionais se tornem obsoletas e, conseqüentemente, sejam esquecidas, o que Schumpeter (1988) chama de destruição criativa. A nova tecnologia possui em sua composição elementos criativos, inovadores e úteis para pessoas e organizações que a tecnologia anterior não possui, e a partir disso, produz mudanças na sociedade e na economia (NAPOLEONI, 1979).

O processo de inovação ocorre principalmente pelo desenvolvimento de novas ideias e investir em inovação é garantir a luta pela sobrevivência das organizações dentro do ambiente em que atua (SCHUMPETER, 1988). Atualmente, tem-se que a inovação não está atrelada somente ao ineditismo da ideia, mas também ao seu valor de impacto social, já que uma novidade não sendo percebida como nova, tem suas propriedades inovadoras anuladas (GIACOMINI FILHO; GOULART; CAPRINO, 2007).

A partir de Jayawardena (2019) e Pushpanathan e Elmquist, (2022), a inovação pode ser vista como uma força crucial para o progresso socioeconômico mundial, devendo estar atrelada a fatores como gestão eficiente, estratégias bem definidas e adaptabilidade às mudanças do mercado. A adoção de tecnologias inovadoras pode gerar desemprego em setores que não conseguem se adaptar às mudanças, por exemplo, sendo importante que a inovação seja acompanhada de políticas públicas que promovam a inclusão social e o desenvolvimento sustentável (CARNEIRO, 2003).

Zen, Machado e López (2017) propõem uma definição ampla de inovação, que envolve não apenas a criação de novos produtos ou serviços, mas também novos modelos de negócios, novos processos, novas tecnologias e novas formas de organizar e gerir as empresas. Para esses autores, a inovação é um processo complexo e multifacetado, que envolve diversos atores e está sujeito a diversos fatores internos e externos às empresas (ZEN; MACHADO; LÓPEZ, 2017).

Pela perspectiva de Schumpeter (1988), tem-se que a inovação é descrita como novas combinações entre materiais e forças produtivas a fim de gerar novos produtos e serviços. Segundo Monteiro (2019), as inovações representam uma ruptura em relação às rotinas, formas de pensar e de agir prevalentes.

Checchia (2003) complementa que a inovação é o resultado de um constante conflito entre indivíduos dotados de uma visão de como fazer coisas novas e melhores, e um ambiente social inerte com uma forte preferência pelos negócios feitos de maneira usual. Pacheco (2019) apresenta a inovação como sendo um fator chave para a abertura de novos caminhos, novas aberturas para o desenvolvimento de um produto ou ideia, gerando novas estratégias em benefício coletivo, modificando assim antigos costumes e tradições outrora de diferentes gerações.

Para Knight (1967), a inovação se dá por adoção de novas mudanças, sempre evidenciando que tende a ser uma novidade para toda a sociedade e ou para a organização envolvida no ambiente de discussão. A partir do momento em que é incorporada a inovação nas organizações, essas passam a absorver novos conceitos e novas tecnologias, como também novos processos e modelos de gestão, como forças centrais no dinamismo de suas operações (SANTOS; FAZION; MEROE, 2011).

A inovação pode ocorrer em dois estágios, sendo radical ou incremental (SCHUMPETER, 1988). A radical pode ser vista mediante a originalidade de um produto, serviço ou processo, algo totalmente novo, produzindo mudanças fundamentais nas atividades de uma organização (IMBUZEIRO, 2014; SCHUMPETER, 1988). Enquanto que a inovação incremental busca a melhoria do bem ou serviço, adicionando novas características ou competências que proporcionam melhor qualidade e aceitação do público ao bem ou serviço (KOC; BOZDAG, 2017; SCHUMPETER, 1988).

Schumpeter (1988) estabelece a inovação como sendo o lançamento de um novo produto ou uma nova combinação de algo já existente, onde sua criação estaria ligada diretamente ao campo da ciência e tecnologia. Nessa mesma perspectiva, Van

de Ven (1986) afirma que a inovação é o desenvolvimento e a implementação de novas ideias com o intuito de aperfeiçoar novas operações dentro de instituições.

Pavitt (1984) defende a inovação como a construção ou a melhora de um novo produto ou processo que pode ser comercializado ou ofertado livremente na sociedade, ou ainda consistir em uma nova forma de organização. Dentro dessa discussão, adota-se quatro tipos de inovação apresentados no Quadro 1:

**Quadro 1 - Tipologias de inovação**

| TIPOS   | DESCRIÇÃO  |
|---|--|
| Novo produto ou serviço                                       | Introdução de um novo bem com o qual os consumidores ainda não estão familiarizados, ou uma nova qualidade de um bem aos consumidores                                |
| Novos processos   | Utilização de um novo método de produção através de uma metodologia que não foi verificada por experimentos  |
| Abertura de um novo mercado                                   | Mudanças na concepção e promoção do produto, como também a aquisição de uma nova fonte de oferta de matérias-primas que conduz a um novo produto                     |
| Estabelecimento de uma nova organização de qualquer indústria | Criação e implementação de novas práticas, processos, estruturas e ou técnicas de gestão que contribuem para maior organização, eficiência e desempenho dos negócios |

Fonte: Elaborado a partir de Schumpeter (1988).

Complementando os tipos de inovação apresentados no Quadro 1, este trabalho destaca a inovação em serviços, que como colocado por Gallouj (1998), resulta da adoção pelas atividades mais imateriais dos serviços de inovações técnicas ou tecnológicas desenvolvidas no setor da indústria.

Meirelles (2006), a partir da visão de economistas e teóricos renomados definem serviço como a realização de trabalho no seu conceito amplo e fundamental, que estes podem ser feitos por mãos humanas ou por máquinas que desempenhem o trabalho. Kahtalian (2002) reafirma a visão do autor anterior trazendo uma perspectiva mais profunda, ao citar que serviço é a produção intangível, que pode ou não resultar em um produto físico.

Por outro lado, Kotler e Armstrong (2015) apresentam o conceito de bens como sendo tudo aquilo que pode ser apresentado ao mercado, de maneira tangível ou intangível, mesmo sendo ele oriundo de um serviço. Assim, o conceito de bens está inteiramente conectado ao processo de serviços. No setor de serviços, a inovação acontece a partir da introdução de uma característica ou de um conjunto de características que proporcionam a prestação do serviço de uma maneira nova ou melhorada na qual o usuário final reconhece essas características como benéficas (GALLOUJ, 2002).

Segundo Mazzucato (2014), se faz necessário a desconstrução de diversos paradigmas existentes na junção dos temas inovação e setor público, se utilizando de novas *expertises* e de novas habilidades para os agentes. Dentro do setor público, segundo Pedrosa (2019) a inovação tem o objetivo de otimizar os recursos disponíveis de forma a melhorar significativamente a eficiência, efetividade e eficácia dos serviços prestados. Este trabalho considera essas visões para analisar a inovação em serviços nos departamentos policiais.

O uso de ferramentas que garantam inovação dentro do setor público é capaz de proporcionar aos cidadãos uma garantia da oferta de serviços de melhor qualidade, com fácil acesso, uso e oportunidade, aumentando a confiança e a satisfação da população (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013). Tendo assim a *internet* como um mediador das relações de serviço, determinante à ocorrência da inovação, de forma a melhorar as competências dos prestadores na prestação e no resultado final (SUIRE, 2007).

## 2.2 REDES SOCIAIS

Segundo Castells (1999), rede social é um conjunto de nós interconectados com várias pontas, com um objetivo central que leva os indivíduos a discutirem sobre um assunto de interesse com diferentes pontos de vistas, seja esse grupo formal ou informal. Muito antes da existência da *internet* foram criadas as redes sociais, no sentido de pessoas estarem interligadas e se comunicarem de forma menos trabalhosa (EVANS, 2011).

Desde os primeiros dias de vida de um humano, é iniciado o processo de relacionamento com pessoas. Com base nesse escopo é possível identificar as redes de interação entre as pessoas sendo construídas no âmbito social muito antes das conexões chegarem aos lares e as empresas, sendo desenvolvidas no decorrer da vida, construindo redes sociais (ALCARÁ; TOMAÉL; CHIARA, 2005).

Somente na última década que as redes sociais passaram a ser vistas como sendo um instrumento capaz de gerar conexão no âmbito organizacional, envolvendo empresas e a população (MARTELETO, 2001). Segundo Ugarte (2008), foi com o surgimento da *internet* que essas redes foram potencializadas.

As novas mídias sociais, agora no conceito digital envolvem mudanças e transformação constante de culturas, proporcionando uma revolução na comunicação e no compartilhamento de informação entre os participantes ativos (DEFLWER; BOLL-ROCKEACH, 1993). De acordo com Santana e Souza (2017), as redes sociais contemporâneas, inicialmente, serviam apenas ao corpo estudantil das universidades, mas com o tempo foram aprimoradas e atenderam novos públicos.

A visão de Lemos (2013) é de que o uso de redes sociais mediadas por tecnologias possibilitou à sociedade civil ampliar seu potencial comunicativo. Além disso, Thompson (1998) já afirmava que as novas tecnologias deixam que os indivíduos se aproximem, mesmo sem estarem no mesmo espaço social presencial. Para as organizações, as redes sociais permitem se aproximar mais da população, criando um cenário favorável e amigável para o emissor das informações compartilhadas (BRUNO, 2012).

Desde o surgimento da primeira rede social virtual, muitas mudanças ocorreram. Inicialmente foi criado o mIRC (*Messenger Internet Relay Chat*), inicialmente desenvolvido para uso na plataforma do Windows em 1995, funcionando apenas como um bate-papo de mensagens. Desde lá muitas redes sociais foram criadas como o MSN, Skype, Orkut, Facebook e um dos mais recentes e populares nos dias de hoje, o Instagram (JULIANI; JULIANI; SOUZA; BETTIO, 2012).

Barnes (1972) afirma que não existe uma teoria definida sobre rede social, mas que o desenho de conexões interpessoais estabelece que um indivíduo participante da sociedade, ligado por laços sociais, se utiliza dessas plataformas para se relacionar com outros indivíduos e buscar informações de organizações e grupos. Corroborando, Marteleto (2001) apresenta a ideia das redes sociais que dependem do compartilhamento das informações e do conhecimento que os usuários têm a oferecer, proporcionando valores e interesses para a imagem do indivíduo que utiliza a redes sociais.

### 2.3 POLÍCIA

Segundo a Constituição (CF) de 1988, a polícia tem a missão de estabelecer e preservar a paz social dentro e fora das esferas pública e privada, tendo como principal representado e assegurado o cidadão (BRASIL, 1988). Para Cretella Junior

(1968), o termo policial passou por diversas modificações e significados, mas ainda é muito genérico o significado da palavra polícia, estando estritamente vinculado aos termos segurança e poder de polícia, devendo cada um destes serem apresentados de modos isolados para que não fuja da sua definição real e necessária.

A segurança é um conceito inviolável ao cidadão, que cabe a todos por força de lei proclamada como um direito inviolável, estando ligada a promover a redução de ameaças, pois se um indivíduo é ameaçado, sendo o autor toda o coletivo acabado sofrendo as sanções de uma sociedade violenta e livre da paz. O poder de polícia vem para garantir a segurança de todos os indivíduos, buscando proporcionar condições essenciais a uma vida social (CRETELLA JUNIOR, 1968).

Em resumo, o poder de polícia se refere à atuação da autoridade governamental para garantir que a ordem pública não seja perturbada (TÁCITO, 1952). Segundo Afonso (2018), o conceito da função policial passou por três grandes e importantes etapas: a primeira delas na idade média, como uma polícia que busca manter a boa ordem da sociedade, que nessa época é gerida pelos príncipes; em seguida, a gestão do efetivo policial passa a pertencer ao Estado, buscando preservar a ordem da sociedade como também assegurar o crescimento da nação com o intuito de governar e controlar os Homens; e com o fim do Antigo Regime, e a inserção dos valores liberais, o conceito agora passa a incorporar a segurança pública como conhecida atualmente, zelando pelos direitos e liberdades de todos.

Diante dessa vertente Clemente (2013) estabelece que a função policial não se limita apenas a fazer o policiamento, utilizando de força, mas sim representar a corporação. Com isso o autor defende que o controle social deve ser entendido como o mais importante de uma sociedade, lutando contra a criminalidade e auxiliando as vítimas diretamente e indiretamente no bem estar social, sendo o cidadão o centro da atividade policial (CLEMENTE, 2013).

## 2.4 USO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA

A integração do conjunto de massas e de redes de comunicação proporcionou uma grande base para que as instituições públicas apresentem benfeitorias em prol da comunidade e se aproximem da população de maneira mais habitual (SOARES, 1997). Para as organizações policiais, a comunicação contínua via redes sociais é um

processo vital para o desenvolvimento de suas atividades de policiamento (WESSELS, 2009).

O uso proativo de redes sociais pela polícia apresenta uma oportunidade de aproximação com a comunidade, permitindo expandir o alcance da informação e potencializar sua interação com o público (HU; LOVRICH, 2019; MINAYO; ADORNO, 2013; WESSELS, 2009). Hu, Rodgers e Lovrich (2020) advogam que as organizações policiais em todo o mundo têm adotado amplamente o uso das redes sociais para diversos fins.

Há o aproveitamento das redes sociais pela polícia para diversos fins, como pelas unidades de inteligência na condução de vigilância e na extração de conhecimento oficial sobre atividades, personalidades e motivações de suspeitos e vítimas (WALSH; O'CONNOR, 2019). As redes também são consideradas nos processos de investigações, nas quais seu conteúdo pode ser usado para complementar e verificar material probatório como álibis (BRUNTY; HELENEK, 2014; FRANK; CHENG; PUN, 2011).

As redes sociais também são utilizadas para otimizar o policiamento comunitário (HU; LOVRICH, 2019). Redes sociais disseminam uma imagem organizacional transparente e legítima e podem construir relacionamentos com os cidadãos (DAI; HE; TIAN; GIRALDI; GU, 2017; DWYER, 2020).

Com evidente foco em comunicação e informação, o uso das mídias sociais está sendo percebido como um ajuste natural para a comunicação com a comunidade que o departamento policial está inserido (WALSH; O'CONNOR, 2019). O uso das redes sociais pela polícia vem sendo considerado uma inovação em segurança pública diretamente atrelada à criação de valor e à geração de benefícios aos seus usuários externos e internos (PENHA; PENHA; ANDRADE, 2020; ROGERS, 2013).

Entretanto, resistência às inovações e ao desenvolvimento de novas ideias, na maioria das vezes, são relatadas como características intrínsecas às polícias e compartilhadas entre as organizações das mais diversas nacionalidades (ANDERSON; LEWIS; DEDEHAYIR, 2015; BRETAS, 1997; MINAYO; ADORNO, 2013). Se em áreas como Administração, o risco inerente ao desenvolvimento e à difusão da inovação está associado ao ganho, em polícias, os riscos estão associados à segurança que deve ser assegurada por essas organizações ao Estado e sua população (MINAYO; ADORNO, 2013).

Assim, a resistência da difusão de informações pelas organizações policiais recai nessa problemática, diminuindo a capacidade de algumas corporações em adotarem redes sociais (ANDERSON; LEWIS; DEDEHAYIR, 2015).

### 3 METODOLOGIA

Esta seção apresenta quais foram os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo. Apresentando inicialmente a tipificação da pesquisa, detalhando mais sobre as estratégias empregadas para tais resultados. Em seguida o *locus* e o corpus da pesquisa, bem como os instrumentos e os procedimentos de coletas utilizados. E ainda aborda como foram realizadas as análises dos dados.

#### 3.1 TIPIIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa - ainda que haja resultados quantificados – onde foram coletados dados por meio de interações sociais e analisados subjetivamente, tendo um vínculo que não pode ser separado entre o real e sujeito que também não podem ser traduzidos em números (PRODANOV; FREITAS, 2013). Segundo Minayo (2007), essa abordagem é utilizada quando é pretendido buscar as interpretações que os agentes envolvidos fazem a respeito do tema.

Ainda segundo Minayo (2007), é na abordagem qualitativa que é possível trabalhar estudos com poucas construções e criar novas hipóteses. Conforme cita Duarte (2002), esse tipo de abordagem apresenta resultados muito significativos e densos, contudo, por vezes, são bastante difíceis de serem analisados, pois segundo Prodanov e Freitas (2013), buscam o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada.

Por se tratar de uma revisão da literatura, foi utilizado o método dedutivo, partindo de um conhecimento prévio dos artigos e autores existentes (PRODANOV; FREITAS, 2013). Partindo de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis que possibilitam chegar a conclusões de maneira puramente formal, em virtude apenas de sua lógica (GIL, 2008). O estudo parte da percepção dos atores sobre uma realidade que foi investigada sujeitos da investigação são os estudos que realizaram pesquisa de campo (CRESWELL, 2010).

Trata-se de um estudo tipo transversal, por apresentar dados de um único espaço de tempo. Não sendo necessário discutir o tempo de exposição dos dados.

Utilizando estudos em que a exposição ao fator ou causa está presente ao efeito no mesmo momento ou intervalo de tempo analisado (HOCHMAN, 2005). É importante ressaltar que esta pesquisa foi conduzida no ano de 2022 e, portanto, não inclui dados de 2022 que ainda não haviam sido registrados ou analisados no momento da coleta de dados. A pesquisa se concentrou nas informações disponíveis até o final de 2021 e, portanto, as conclusões apresentadas podem não refletir as mudanças ou tendências que possam ter ocorrido em 2022.

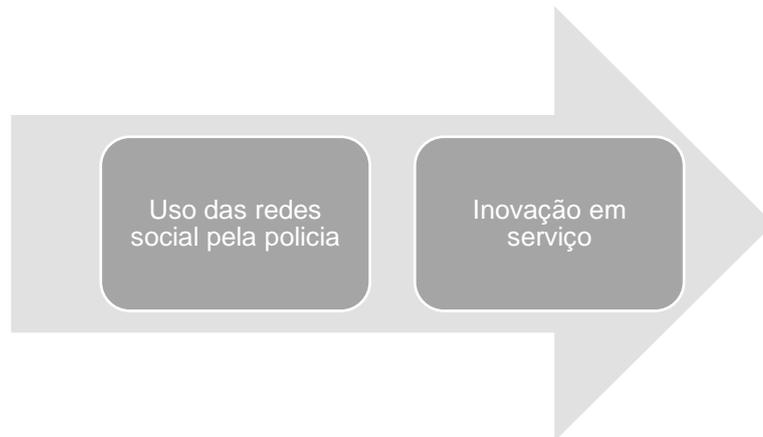
O processo de escolha da estratégia de pesquisa considerou as alternativas: Bibliográfica e Levantamento, através da busca por estudos sobre o tema em discussão pelos estudiosos anteriormente a esse trabalho. Tendo no estudo bibliométrico a intenção de identificar o que foi produzido de conhecimento pela comunidade científica sobre esse tema, ao mesmo tempo, avaliando as principais tendências da pesquisa sobre ele (TREINTA, 2014).

No que se diz respeito aos fins, a pesquisa é de caráter exploratório e descritiva. Exploratório pois tem a finalidade de evidenciar o tema, reunindo informações gerais a respeito do objeto, fazendo uso de levantamentos bibliográficos e observações (GIL, 2002). Descritiva, pois descreve as características dos estudos e observações apresentados que ajudaram na obtenção dos dados necessários para o estudo. (TRIVINOS, 1987).

### **3.1.1 Modelo e variáveis da pesquisa**

A Figura 3 apresenta o conjunto das teorias que norteou esse estudo e fundamentou na pergunta de pesquisa elaborada para o trabalho, de modo abstrato e simplificado (PEREIRA, 1999).

**Figura 3** – Modelo conceitual da pesquisa



Fonte: O Autor (2022).

### 3.2 PROTOCOLO DA RSL

Primeiramente apresenta-se o protocolo PICOC - População; Intervenção; Comparação; Recuperação, Contexto - utilizado para estruturar as questões de pesquisa de forma a focar no objetivo do estudo, e empregado na extração dos textos, identificando termos de buscas e sinônimos (KITCHENHAM; MENDES; TRAVASSOS, 2007; PETTICREW; ROBERTS, 2008). A questão principal delineada na introdução trouxe, subseqüentemente, perguntas secundárias, a saber: qual rede é a mais popularmente utilizada? Qual a finalidade de uso que os departamentos mais empregam as redes?

Cada letra da sigla do acrônimo PICOC representa um passo a ser seguido no protocolo, explicado em seqüência (Figura 4):

**Figura 4 – Protocolo PICOC**

Fonte: Elaborado a partir de Biolchini, Mian, Natali e Travassos (2005).

Ainda sobre a Figura 4, o passo 'C', comparação, não foi completamente realizado pois a orientação é que seja empregado quando se deseja exatamente cotejar métodos, mas como essa pesquisa não pretendeu realizar acareações entre estudos, apenas realizou-se o levantamento dos procedimentos metodológicos adotados nos trabalhos. Advoga-se que o protocolo PICOC maximiza a recuperação de evidências nas bases de dados, focando o escopo da pesquisa, evitando buscas desnecessárias (SANTOS; PIMENTA; NOBRE, 2007).

A seguir detalha-se o desenvolvimento da RSL iniciando-se por seu planejamento, no qual foram registradas as etapas de pesquisa, não só para que esta possa ser replicável por outra investigação, como também para se aferir que o processo seguiu uma série de passos previamente definidos e absolutamente respeitados (DONATO; DONATO, 2019; FIGUEIREDO FILHO; ROCHA; PARANHOS; SILVA, 2014).

Iniciou-se os procedimentos para realização da RSL definindo-se metas e objetivos da revisão, critérios de inclusão e exclusão das pesquisas, parâmetros de avaliação da qualidade dos estudos e procedimentos empregados no resumo e na interpretação dos dados coletados que findaram nos resultados apresentados (NIGHTINGALE, 2009; WHITE; SCHIMIDT, 2005). A Figura 5 explana os critérios empregados no objeto do presente estudo, a partir do protocolo PICOC.

**Figura 5** – Dinâmica dos critérios do protocolo PICOC no estudo



Fonte: O Autor (2023).

Como parte do protocolo foram definidas fontes e *strings* de buscas dos textos empregados na RSL. Os textos foram pesquisados em bibliotecas digitais, o que possibilitou um levantamento de dados mais seguro e preciso, isso, graças ao advento ocorrido no fim dos anos 1990, onde foram desenvolvidos vários projetos para a analisar a publicação de livro e periódicos de forma eletrônica (ROSETTO, 1997).

As bibliotecas com o advento da internet passaram por aprimoramentos que proporcionaram a multiplicação e a circulação dos livros de forma mais ágil e os consolidando como um instrumento clássico para troca de informação (LANDONI, 1993). Essa transformação distinguiu alguns tipos de bibliotecas, como apresentado no Quadro 2:

**Quadro 2** – Tipos de bibliotecas

| TIPO DE BIBLIOTECA  | DESCRIÇÃO   |
|---------------------|---|
| <b>Tradicional</b>  | Espaços físicos bem limitados e seus acervos eram formados por material produzidos em argila, papel e pergaminhos |
| <b>Automatizada</b> | Acessos <i>online</i> aos bancos de dados fornecido por novas tecnologias como o computador e a internet          |
| <b>Eletrônica</b>   | Com espaços cibernéticos e possibilitando a transmissão e manuseio dos livros de forma mais ágil e prática        |

Fonte: Elaborado a partir de Landoni e Catonazzi (1993), Marchiori (1997), Machado, Novaes e Santos (1999), e Pereira e Rutina (1999).

Rosetto (2008) apresenta que a biblioteca eletrônica, com os seus bancos de dados digitais fazem parte da utilização das grandes universidades, além dos

institutos de pesquisas e organizações de ensino, que buscam instigar e fomentar os campos de estudos em suas respectivas áreas.

As seis bases de dados digitais selecionadas para este estudo, por serem as que cobrem os fóruns (periódicos, anais de conferências e *workshops*) mais importantes, sem restrição de data e área) foram: Web of Science (WoS), ACM Digital Library (ACM DL), IEEE Explore, Science Direct (SD) da Elsevier, Scopus e Springer Link. E ainda se utilizou do Google Scholar para apoiar as buscas com informações adicionais sobre cada artigo, como quantidade de citações e informações de autores.

A busca pelos estudos empíricos foi realizada de forma automática e os resultados foram coletados no campo de busca de cada biblioteca digital, por meio da execução das *strings* de pesquisa: ‘social media’ OR ‘social network’ OR ‘instagram’ OR ‘facebook’ OR ‘twitter’ AND ‘police’ OR ‘policing’. Essas *strings* de busca foram baseadas no PICOC e na questão principal de pesquisa, acrescentando os termos ‘social network’ e ‘policing’ como correspondentes para ‘social media’ e ‘police’, respectivamente.

Para garantir a coerência dos trabalhos e a consecução do objetivo dessa pesquisa, foram aplicados sobre os trabalhos critérios de inclusão e exclusão. Como não há consenso sobre como deve ser realizada a inclusão ou não de um artigo na RSL, com o intuito de mitigar os riscos optou-se por escolher apenas textos revisados por pares. Os critérios de inclusão dos trabalhos consistiram em: (i) que tenham sido revisados por pares; e (ii) oriundos da técnica de bola de neve, encontrados em pesquisa exploratória realizada antes do protocolo, ou seja, manuscritos relevantes citados pelos trabalhos encontrados na busca anterior.

Já os critérios de exclusão dos artigos (Quadro 3) consistiram em:

**Quadro 3** – Critérios adotados para exclusão de arquivos

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>CRITÉRIOS</b> | Links cujos estudos não estavam disponíveis para <i>download</i> ou o autor não respondeu a solicitação de envio do manuscrito |
|                  | O arquivo apresentava apenas resumo ou resumo expandido disponíveis  |
|                  | O manuscrito consistia em um artigo curto*   |
|                  | Trabalhos duplicados   |
|                  | Textos que não respondiam à questão de pesquisa  |
|                  | Manuscritos que não estavam em inglês  |
|                  | Textos que foram revisões  |
|                  | Trabalhos que não atendiam aos parâmetros de qualidade   |

Fonte: O Autor (2022).

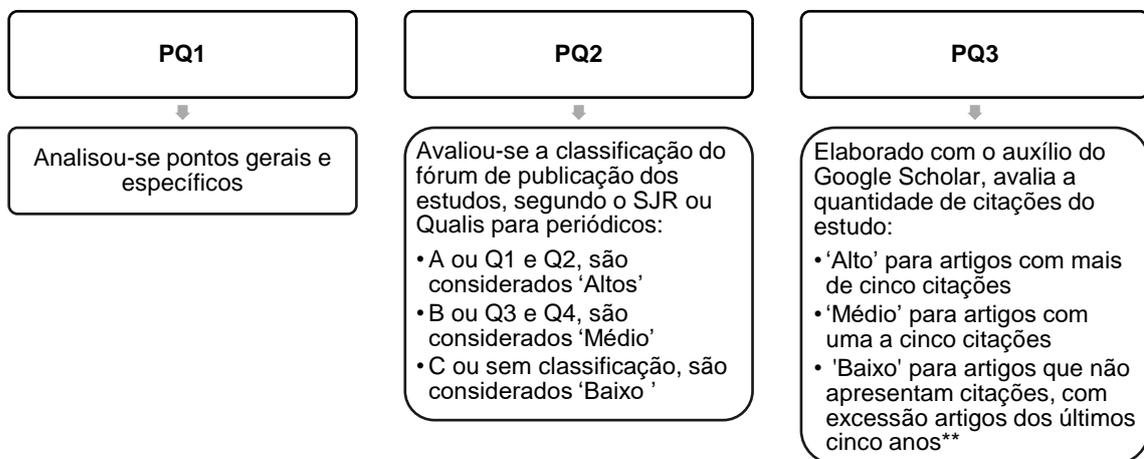
Segundo Martins (2018), os artigos considerados curtos quando descrevem em pequenos textos uma informação observada em uma outra pesquisa, ou de um outro

grupo de pesquisa que pode ser interessante para outros acadêmicos, em geral são restos de apresentações, resultantes de pesquisas maiores anteriormente publicadas, e que seria um desperdício que elas fossem ignoradas. Dessa forma, elas apresentam apenas uma breve descrição dos dados e os fenômenos observados, sem a necessidade de contextualizar.

É válido salientar que a definição do critério para que os manuscritos pertencessem a língua inglesa se deu pela abrangência de ser um idioma internacional, de forma que os melhores *journals* publicam em inglês, assim contribuindo para a qualidade dos trabalhos. Sobre a qualidade dos textos, não há uma definição sobre o que é um estudo com alto nível, mas sim um consenso de que para se obter resultados confiáveis em uma revisão os textos escolhidos tenham qualidade (KITCHENHAM; BUDGEN; BRERETON; TURNER; CHARTERS, 2007).

Com isso em vista, os Parâmetros de Qualidade (PQ) (Figura 6) adotados, sequencialmente, para analisar os estudos foram:

**Figura 6** – Parâmetros para medir a qualidade dos estudos



Fonte: O Autor (2023).

É válido ressaltar que o Q aqui apresentado representa a medida estatística quantil, onde Q1 e Q2 são considerados quantis com valores altos de classificação e Q3 e Q4 valores medianos (SICSU; DANA; SAMY, 2017). E que os artigos dos últimos cinco anos que não apresentam citações são considerados com status 'médio' devido a ser uma publicação ainda jovem.

O PQ1 foi desmembrado em itens gerais e específicos baseados em Ahmad, Jamshidi e Pahl (2012), percorridos em sequência no quadro 4. Objetivou-se alcançar

rigor técnico dos conteúdos, evidenciando trabalhos que apresentam uma descrição clara de seus objetivos, método bem definido e estruturado e descrição dos principais achados, dificuldades e ou limitação do trabalho, a fim de reduzir a subjetividade na análise.

**Quadro 4 – Itens avaliativos de qualidade PQ1**

| <b>Itens Gerais</b>   | <b>Itens Específicos</b>  |
|---|---|
| 1. Definição do problema e motivação do estudo:<br>(1,0) há descrição explícita<br>(0,5) há descrição geral<br>(0,0) não há descrição   | 1. Quanto aos relatos dos resultados, estes foram:<br><br>(1,0) devidamente relatados<br>(0,5) parcialmente relatados<br>(0,0) não foram observados relatos                     |
| 2. Descrição da metodologia:<br>(1,0) há descrição detalhada<br>(0,5) há descrição simples<br>(0,0) não há descrição  | 2. Quanto às métricas usadas para validar o entendimento:<br><br>(1,0) há formalização das métricas<br>(0,5) há definição informal dessas<br>(0,0) não há definição             |
| 3. A contribuições do estudo referem-se aos resultados:<br><br>(1,0) há correlação explícita<br>(0,5) não há correlação explícita, embora exista descrição de um outro aspecto<br>(0,0) não há descrição de contribuição e ou resultado | 3. Há justificativa para as definições das métricas:<br><br>(1,0) há justificativa claras<br>(0,5) há algumas justificativas implícitas<br>(0,0) não há justificativa           |
| 4. Há descrição sobre a validação:<br>(1,0) há descrição formalizada<br>(0,5) existem apenas algumas informações<br>(0,0) não houve validação   | 4. Há uma quantidade expressiva de participantes de vários perfis:<br>(1,0) > 30 para todos os perfis<br>(0,5) > 30 para apenas um perfil<br>(0,0) não há quantidade expressiva |
| 5. Há apresentação de <i>insights</i> para novos estudos:<br>(1,0) verifica-se esta apresentação de forma específica<br>(0,5) verifica-se esta apresentação de forma geral<br>(0,0) não há apresentação de <i>insights</i>              |   |
| 6. Há apresentação de limites encontrados e superados:<br><br>(1,0) há uma descrição específica<br>(0,5) há uma descrição geral<br>(0,0) não há descrição   |   |

Fonte: Adaptado de Ahmad, Jamshidi e Pahl (2012).

O PQ1 forneceu uma quantificação numérica que permitiu uma classificação dos estudos. Para o cálculo desse parâmetro foi utilizada a fórmula *Quality Score*, conforme Ahmad, Jamshidi e Pahl (2012). Os itens de verificação do PQ1 apresentam uma média ponderada na qual os pontos específicos pesam três vezes mais que os gerais, tornando as contribuições específicas de um estudo mais importantes que as gerais (AHMAD; JAMSHIDI; PAHL, 2012), como pode ser observado na Equação 1:

**Equação 1** – Quality Score.

$$QualityScore = \left[ \frac{\sum g = 1}{6} + \left( \frac{\sum s = 1}{4} \times 3 \right) \right]$$

A quantificação numérica resultante da fórmula Quality Score qualificou os estudos selecionados em três escores: (i) com pontuação > 3 foram classificados com PQ1 'Alto'; (ii) com pontuação  $\geq 1,5$  e  $\leq 3$  foram classificados como PQ1 'Médio'; e (iii) com pontuação < 1,5 foram classificados com PQ1 'Baixo'. É válido ressaltar que essa avaliação buscou alinhar as contribuições dos artigos encontrados com o propósito do estudo. Feito isso, apenas os trabalhos com status 'Médio' ou 'Alto' seguiram para serem avaliados pelos PQ2 e PQ3. Para que o artigo fosse aprovado foi necessário satisfazer a condição PQ1  $\geq 1,5$  e 'PQ2 e PQ3' igual a 'Médio' ou 'Alto'.

A execução das *strings* de pesquisa nas bibliotecas digitais foi realizada em 23 de novembro de 2021, utilizando o campo 'busca avançada' que se mostrou mais preciso do que o 'busca simples'. Recuperou-se 3.558 estudos primários candidatos, sendo provenientes: 58% da Springer Link; 20% da Scopus; 17% da WoS; 5% da SD; 1% da IEEE; e menos de 1% (quatro trabalhos) da ACM DL. Os textos foram importados em formato RIS e exportados para o *software* StArt, que realizou uma varredura em busca de estudos duplicados.

Após essa etapa, a seguinte avaliou e selecionou os estudos primários aplicando os critérios de inclusão e exclusão (exceto o de qualidade, pois foi inserido após a aplicação dos demais critérios de exclusão). A Figura 7 ilustra o processo de refinamento dos trabalhos.

**Figura 7** – Processo de avaliação

Fonte: O Autor (2022).

A sessão seguinte apresenta os 64 trabalhos encontrados que formam o *corpus* do presente estudo.

### 3.3 DESCRIÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA

Um dos pontos mais importantes que descreve o corpo da pesquisa, segundo Bauer e Arts (2002), essa etapa faz a junção dos materiais identificados como sendo de fontes importantes para a construção do projeto para o aluno/pesquisador que possam ser fundamentais ao texto construído. Na construção de um trabalho de monografia, é nessa etapa que são apresentados o cruzamento da problemática com a fundamentação teórica bem como, dos dados coletados (DAHLET, 2002).

A formação do *corpus* da pesquisa se deu a partir da execução das *strings* de pesquisa nas bibliotecas digitais realizada em agosto de 2022, utilizando o campo ‘busca avançada’ que se mostrou mais preciso do que o ‘busca simples’. Recuperou-se 3.558 estudos primários candidatos, sendo provenientes: 58% da Springer Link; 20% da Scopus; 17% da WoS; 5% da SD; 1% da IEEE; e menos de 1% (quatro trabalhos) da ACM DL. Os textos foram importados em formato RIS e exportados para o *software* StArt, que realizou uma varredura em busca de estudos duplicados.

Quadro 5 apresenta os 64 trabalhos selecionados para a RSL.

**Quadro 5 – Trabalhos analisados**

| Ano  | Nr. | Título   | Autoria                                    |
|------|-----|--|--|
| 2013 | 1   | Communicating Justice: a comparison of courts and police use of contemporary media   | Johnston e Mcgovern                        |
|      | 2   | Police departments' use of Facebook: patterns and policy issues  | Lieberman, Koetzlee Sakiyama               |
|      | 3   | Social media strategies: understanding the differences between north American police departments                               | Meijer e Thaens                            |
|      | 4   | Reading the riots: what were the police doing on Twitter?  | Procter, Crump, Karstedt, Voss e Cantijoch |
| 2014 | 5   | Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions                 | Warren, Sulaiman e Jaafar                  |
| 2015 | 6   | Top 10 U.S. municipal police departments and their social media usage  | Brainard e Edlins                          |
|      | 7   | Does Twitter increase perceived police legitimacy?   | Grimmelikhuijsen e Meijer                  |
|      | 8   | Coming to terms with social media monitoring: uptake and early assessment  | Trottier                                   |
| 2016 | 9   | Pursuing the promises of social media? Changes in adoption and usage of social media by the top 10 U.S. police departments     | Edlins e Brainard                          |
|      | 10  | Social media and the new organization of government communications: an empirical analysis of Twitter usage by the Dutch police | Meijer e Torenvlied                        |
|      | 11  | Police presentational strategies on Twitter in Canada  | Schneider                                  |
| 2017 | 12  | Effectiveness of police social media use   | Beshears                                   |

|             |    |  |   |
|-------------|----|--|---|
|             | 13 | Working with communities on social media: varieties in the use of Facebook and Twitter by local police   | Dai   |
|             | 14 | Stealing thunder and filling the silence: Twitter as a primary channel of police crisis communication  | Fowler  |
|             | 15 | A multiplatform investigation of law enforcement agencies on social media  | Huang, Wu, Huang e Bort                                 |
|             | 16 | The police on Twitter: image management, community building, and implications for policing in Canada   | O'Connor  |
|             | 17 | Fear of contact: police surveillance through social networks   | Trottier  |
| <b>2018</b> | 18 | The police use of social media: transformation or normalization?   | Bullock   |
|             | 19 | (Re)presenting order online: the construction of police presentational strategies on social media  | Bullock   |
|             | 20 | Policing, social media and the new media landscape: can the police and the traditional media ever successfully bypass each other?  | Colbran   |
|             | 21 | Prediction, pre-emption and limits to dissent: social media and big data uses for policing protests in the United Kingdom  | Dencik, Hintz e Carey                                   |
|             | 22 | We are more than crime fighters: social media images of police departments   | Hu, Rodgers e Lovrich                                   |
|             | 23 | To serve and to tweet: an examination of police-related Twitter activity in Toronto  | Kudla e Parnaby   |
|             | 24 | Digital policing technologies and democratic policing: will the internet, social media and mobile phone enhance police accountability and police citizen relations in Nigeria? | Odeyemi e Obiyan  |
|             | 25 | Didn't roger that: social media message complexity and situational awareness of emergency responders   | Pogrebnyakov e Maldonado                                |
|             | 26 | Improving crime count forecasts using Twitter and taxi data  | Vomfell, Härdle e Lessmann                              |
|             | 27 | Leveraging social media to achieve a community policing agenda   | Williams, Fedorowicz, Kavanaugh, Mentzer, Thatcher e Xu |
| <b>2019</b> | 28 | Social media and value conflicts: an explorative study of the Dutch police   | De Graaf e Meijer                                       |
|             | 29 | The surveillance dimensions of the use of social media by UK police forces   | Egawhary  |
|             | 30 | Screening out: criminal justice students awareness of social media usage in policing   | Leott   |
|             | 31 | Houston Police: an exploratory case of Twitter during hurricane Harvey   | Yang e Stewart  |
|             | 32 | Policing's meme strategy: understanding the rise of police social media engagement work  | Wood  |
| <b>2020</b> | 33 | Policing and social media: a mixed-method investigation of social media use by a small-town police department  | Boateng e Chenane                                       |
|             | 34 | Evidence based social media use: an exploratory UK investigation into residents perceptions of police Facebook use   | Cartwright e Shaw                                       |
|             | 35 | Reimagining police engagement? Kenya National Police Service on social media   | Dwyer   |
|             | 36 | More than a trivial pursuit: public order policing narratives and the social media test  | Ellis   |
|             | 37 | Policing through social media: a qualitative exploration   | Fallik, Deuchar, Crichlow e Hodges                      |

|             |    |  |                                       |
|-------------|----|--|---------------------------------------|
|             | 38 | Maintaining neutrality: a sentiment analysis of police agency Facebook pages before and after a fatal officer-involved shooting of a citizen   | Hand e Ching                          |
|             | 39 | Public preferences regarding police Facebook posts: a macro-level analysis   | Hu, Rodgers e Lovrich                 |
|             | 40 | Net legitimacy: internet and social media exposure and attitudes toward the police   | Intravia, Thompson e Pickett          |
|             | 41 | Show this thread: policing, disruption and mobilization through Twitter. An analysis of UK law enforcement tweeting practices during the Covid-19 pandemic                             | Nikolovska e Johnson                  |
|             | 42 | Public police's philanthropy and Twitter communications in Canada  | Walby e Gumieny                       |
|             | 43 | Social media and border security: Twitter use by migration policing agencies   | Walsh                                 |
|             | 44 | Memetic Copaganda: understanding the humorous turn in police image work  | Wood e MCGovern                       |
| <b>2021</b> | 45 | Synoptic prudentialism: the police, social media, and bureaucratic resistance  | Adorjan e Ricciardelli                |
|             | 46 | Police-community engagement and the affordances and constraints of social media  | Bullock, Garland e Coupar             |
|             | 47 | The use of Twitter by police officers in urban and rural contexts in Sweden  | Ceccato, Solymosi e Müller            |
|             | 48 | Social media, socialization, and pursuing legitimization of police violence  | Cheng                                 |
|             | 49 | #Missing to #found: exploring police Twitter use for missing persons investigations  | Ferguson e Soave                      |
|             | 50 | Police communications and social media   | Fielding                              |
|             | 51 | Police social media and broadcast news: an investigation into the impact of police use of Facebook on journalists gate keeping role  | Grygiel e Lysak                       |
|             | 52 | We are all in this together: police use of social media during the Covid-19 pandemic   | Hu, Dong e Lovrich                    |
|             | 53 | Do organizational differences matter for the use of social media by public organizations? A computational analysis of the way the German police use Twitter for external communication | Jungblut e Jungblut                   |
|             | 54 | Public relations and public service: police departments on Facebook  | Livingstone                           |
|             | 55 | Social media and community-oriented policing: examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook  | Mayes                                 |
|             | 56 | Policing in an era of sousveillance: a randomized controlled trial examining the influence of video footage on perceptions of legitimacy   | Mohler, Campbell, Henderson e Renauer |
|             | 57 | Social media and national security in Zimbabwe: embracing social media for national security and addressing social media threats   | Mugari e Chisuvi                      |
|             | 58 | Social media: the double-edged sword for perpetuating and preventing criminal activities in Zimbabwe   | Mugari e Muzinda                      |
|             | 59 | The dynamic nature of police legitimacy on social media  | Ralph                                 |
|             | 60 | Media and confidence in the police: differences across race/ethnicity  | Rosenberger e Dierenfeldt             |
|             | 61 | Law enforcement and the depiction of minorities and women on social media: a review of municipal police department Facebook pictures   | Sever, Elg e Ellis                    |
|             | 62 | Exploring public engagement with missing person appeals on Twitter   | Solymosi, Petcu e Wilkinson           |

|    |  |                                     |
|----|--|-------------------------------------|
| 63 | We are watching them as they post: a mirror into the Nigerian Police Force use of social media and challenges affecting its adoption in policing | Uduma, Nwasum, Abaneme e Icha-Ituma |
| 64 | The visual politics of public police Instagram use in Canada   | Walby e Wilkinson                   |

Fonte: O Autor (2022).

A partir dos trabalhos apresentados no Quadro 5, segue-se para a próxima seção onde será desenvolvido a análise dos dados.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

O tratamento dos dados exige um método que permita ao pesquisador ir compreendendo as contradições e confrontando as informações obtidas (VERGARA; PECI, 2003). Optou-se inicialmente por uma análise descritiva demográfica, possibilitando entender quais trabalhos e autores são mais citados, proporcionando a inferência dos estudos que formam a elite da pesquisa (RIBEIRO, 2018).

Assim como também foram analisados os periódicos que formaram a base dos estudos (RIBEIRO, 2018). Em seguida adotou-se a análise de conteúdo como forma de desmontar a estrutura e os elementos dos dados em estudo, com vistas a atender aos objetivos propostos nesse trabalho (LAVILLE; DIONE, 1999).

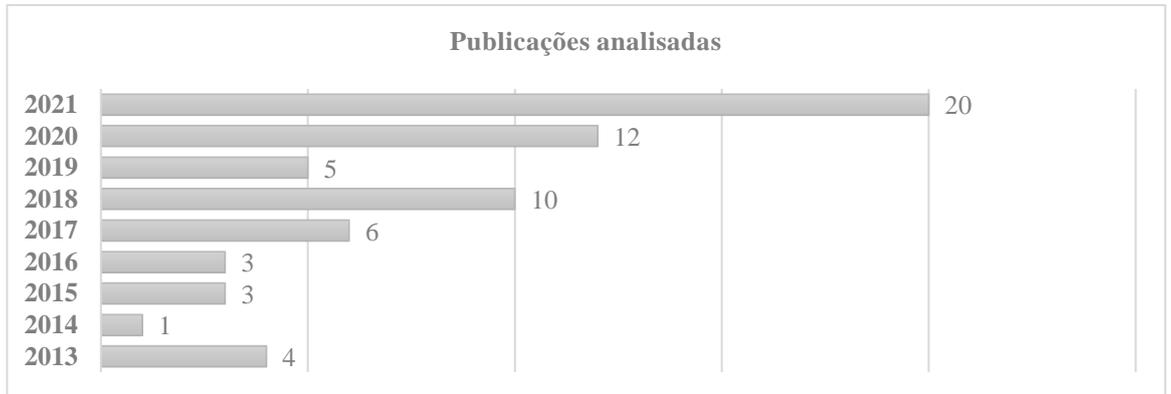
## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DA REVISÃO SISTEMÁTICA

Segundo os dados obtidos através da análise bibliométrica, foi possível evidenciar a produção e a disseminação do conteúdo científico, buscando as características e os detalhes dos arcahouços encontrados, com o objetivo central de analisar e construir indicadores sobre a quantidade de publicações que corroboram com a temática em questão, buscando trabalhar a frequência de palavras bem como o número de citações dos autores (MENEZHINI; PACKER, 2007). É importante demonstrar o que afirma a Lei de Price (1976), sobre a bibliometria, quando assegura que o número de citações recebidas em um artigo segue uma distribuição de lei de potência, onde poucos artigos recebem a maioria das citações e muitos recebem poucas citações.

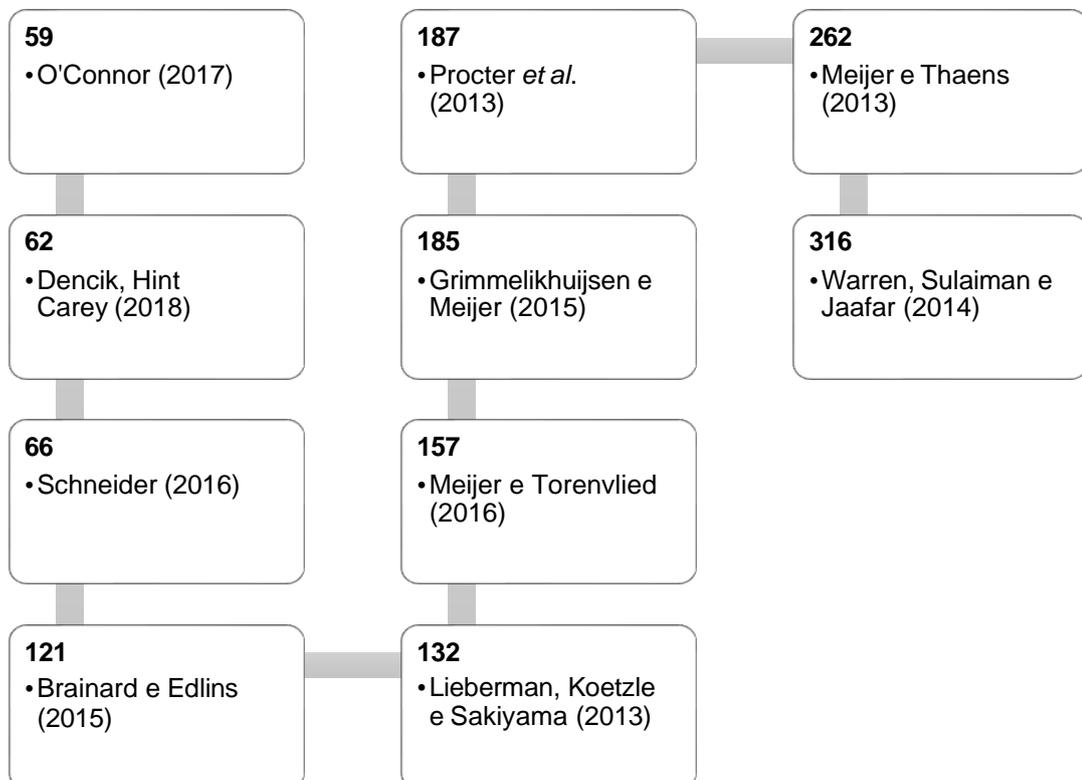
Ainda segundo o autor, é importante destacar que a ciência cresce de forma exponencial, quadruplicando a cada geração e dobrando a literatura científica em um período de 10 a 15 anos (PRICE, 1976). Com essa interpretação, os dados apresentados podem sofrer alterações nos próximos anos, como será investigado em um novo estudo.

Nessa pesquisa, pode ser observado que o número de publicações úteis para o resultado e análise apresenta um baixo resultado, tendo em vista também que as primeiras publicações recuperadas constam de 2013 (Figura 8), demonstrando a contemporaneidade do debate, uma vez que não foram recuperados trabalhos sobre a temática com mais de 10 anos no circuito acadêmico-científico qualificado. Verifica-se que a publicação sobre a temática se manteve constante, não tendo nenhum ano nesse intervalo em que não houvesse texto publicado no circuito qualificado. O ano de 2021 se avulta como um ano diferenciado para as publicações, pois apresenta quase 100% a mais de publicação que o período anterior.

**Figura 8** – Gráfico de publicações por ano

Fonte: O Autor (2022).

Os quatro primeiros anos, por sua vez, mesmo não exibindo uma quantidade expressiva de publicações (11 textos ao total), se destacam por possuírem os trabalhos mais citados, segundo o critério de qualidade no parâmetro PQ3, que informa a quantidade de citações de cada texto (Figura 9).

**Figura 9** – Artigos mais citados

Fonte: O Autor (2022).

Ainda sobre a Figura 9, acredita-se que por serem de caráter pioneiro os 11 artigos do período de 2013 a 2016 serviram de base para as pesquisas nos anos seguintes. Quanto a nacionalidade das publicações analisadas nesse estudo estas se referem aos seguintes países, Quadro 6:

**Quadro 6 – Nacionalidade dos estudos**

| <b>País</b>             | <b>Trabalhos</b>  |
|-------------------------|---|
| <b>Estados Unidos</b>   | Meijer e Thaens (2013); Lieberman; Koetzle e Sakiyama (2013); Brainard e Edlins (2015); Edlins e Brainard (2016); Fowler (2017); Dai (2017); Beshears (2017); Huang <i>et al.</i> (2017); Hu; Rodgers e Lovrich (2018); Vomfell; Hårdle e Lessmann (2018); Williams <i>et al.</i> (2018); Pogrebnyakov e Maldonado (2018); Yang e Stewart (2019); Leott (2019); Walsh (2020); Hu; Rodgers e Lovrich (2020); Hand e Ching (2020); Intravia; Thompson e Pickett (2020); Fallik <i>et al.</i> (2020); Boateng e Chenane (2020); Walby e Gumieny (2020); Grygiel e Lysak (2020); Mayes (2021); Sever, Elg e Ellis (2021); Mohler <i>et al.</i> (2021); Cheng (2021); Livingstone (2021); Hu; Dong e Lovrich, (2021); Rosenberger e Dierenfeldt (2021) |
| <b>Inglaterra</b>       | Procter <i>et al.</i> (2013); Trottier (2015); Trottier (2017); Dencik; Hintz e Carey, (2018); Bullock (2018); Colbran (2018); Egawhary (2019); Nikolovska e Johnson (2020); Cartwright e Shaw (2020); Solymosi; Petcu e Wilkinson, (2021); Fielding (2021); Bullock; Garland e Coupar (2021)   |
| <b>Canadá</b>           | Schneider (2016); O'Connor (2017); Kudla e Pamaby (2018); Walsh (2020); Ferguson e Soave (2021); Adorjan e Ricciardelli (2021); Walby e Wilkinson (2021)  |
| <b>Austrália</b>        | Johnston e Mgovem (2013); Wood (2019); Walsh (2020); Ellis (2020); Wood e Megovem (2020)  |
| <b>País de Gales</b>    | Egawhary (2019); Fielding (2021); Bullock; Garland e Coupar (2021)  |
| <b>Holanda</b>          | Grimmelikhuijsen e Meier (2015); Meijer e Torenvlied (2016); Trottier (2017); De Graaf e Meijer (2019)  |
| <b>Escócia</b>          | Ralph (2021); Fielding (2021); Egawhary (2019)  |
| <b>Zimbábue</b>         | Mugari e Chisuvi (2021); Mugari e Muzinda (2021)  |
| <b>Nigéria</b>          | Odeyemi e Obiyan, (2018); Uduma <i>et al.</i> (2021)  |
| <b>Irlanda do Norte</b> | Egawhary (2019); Fielding (2021)  |
| <b>Suécia</b>           | Trottier 2015); Trottier (2017); Ceccato, Solymosi e Mailer (2021)  |
| <b>Quênia</b>           | Dyer (2020)   |
| <b>Malásia</b>          | Warren; Sulaiman e Jaafar (2014)  |
| <b>Alemanha</b>         | Trottier (2017); Jungblute e Jungblut (2021)  |

Fonte: O Autor (2023).

Os Estados Unidos mostraram-se o principal país no que se refere ao desenvolvimento de estudos sobre o uso das redes sociais pelos departamentos policiais. Cabe aqui destacar que em análise nos textos percebeu-se que há no país

uma instituição promotora de estudos sobre a polícia - a International Association of Chiefs of Police (IACP), antes conhecida como Sindicato Nacional de Chefes de Polícia - que tem o propósito de melhorar a segurança da população por meio de pesquisas, programação e oportunidades de treinamento (IACP, 2022).

Com o crescente interesse sobre a temática, alguns autores se destacaram com mais de uma publicação, como: Meijer (2013; 2015; 2016; 2019), Bullock (2018; 2018; 2021), Hu (2018; 2020; 2021), Lovrich (2018; 2020; 2021) e Brainard (2015; 2016). Não houve repetição de publicação de autores em um único periódico, ou seja, os textos subsequentes não se concentraram na mesma revista de publicação anterior.

Dos 36 journals presentes na pesquisa, cinco se destacaram por concentrarem 40% das publicações (26 dos 64 manuscritos analisados). Os periódicos mais aderentes a temática foram: 'Policing and Society' (12 publicações); 'Government Information Quarterly' e 'Police Practice and Research' (quatro textos cada um); e 'Crime, Media, Culture' e 'International Journal of Police Science & Management' (três artigos cada um).

Destaca-se que os journals que mais publicaram artigos sobre o tema possuem o maior fator de impacto avaliado em PQ2. Ainda sobre a classificação dos journals dos artigos analisados, apenas o 'International Journal of Scientific and Technology Research' apresentou o menor fator de impacto ficando com *status* 'médio' (Q4), de acordo com o PQ2. Sobre a área dos periódicos que publicaram sobre redes sociais e polícia, todos pertencem as Ciências Sociais predominando as subáreas de: Direito, Sociologia e Ciências Políticas.

Quanto às características da metodologia dos estudos analisados, algumas identificações foram realizadas. Em todos os trabalhos o método empregado é o dedutivo. Foi observado que a abordagem adotada pelos trabalhos publicados no intervalo dos primeiros quatro anos se distribuiu da seguinte forma: dois textos possuem cunho quantitativo (WARREN; SULAIMAN; JAAFAR, 2014; GRIMMELIKHUIJSEN; MEIJER, 2015), cinco artigos são qualitativos (MEIJER; THAENS, 2013; JOHNSTON; MCGOVERN, 2013; BRAINARD; EDLINS, 2015; TROTTIER, 2015; SCHNEIDER, 2016) e quatro textos empregaram ambas as abordagens (PROCTER *et al.*, 2013; LIEBERMAN; KOETZLE; SAKIYAMA, 2013; MEIJER; TORENVLIED, 2016; EDLINS; BRAINARD, 2016).

Pelo período subsequente verificou-se o mesmo padrão de adoção de metodologia pelos estudos, sendo coerente com o que se advoga sobre a abordagem qualitativa cujo objetivo é entender determinada situação social, fato, papel, grupo ou interação (CRESWELL, 2010). A Figura 10 traz a distribuição total dos 64 estudos analisados.

**Figura 10** – Abordagens metodológicas adotadas pelos estudos



Fonte: O Autor (2023).

Assinala-se que esses primeiros trabalhos publicados durante esses nove anos tenderam a estudar o fenômeno com objetivo metodológico exploratório. E mesmo com o aumento no interesse de pesquisa instigando a quantidade de publicações, os manuscritos ainda possuem caráter exploratório, não apenas pela predominância dos estudos qualitativos como também pela contemporaneidade dos debates.

#### 4.2 USO DAS REDES SOCIAIS PELA POLÍCIA

Como as mídias sociais se tornaram parte integrante da rotina na sociedade moderna não é surpreendente que profissionais e acadêmicos as identifiquem como um meio potencial para fortalecer relações entre polícia e sociedade (BULLOCK, 2018; GRIMMELIKHUIJSEN; MEIJER, 2015; LIEBERMAN; KOETZLE; SAKIYAMA, 2013). Observou-se que muitos artigos abordam o tema redes sociais, porém apenas 36% dos trabalhos analisados - 23 manuscritos dos 64 trabalhos analisados por este estudo exibiram *status* 'Alto' - que relacionam as redes sociais às organizações policiais apresentaram qualidade elevada, de acordo com o PQ1 do critério de qualidade.

Dentre o total de trabalhos analisados, 31 artigos (49% do total) realizaram a avaliação das postagens nas redes sociais dos departamentos policiais, a saber (Quadro 7):

**Quadro 7** – Estudos com avaliação das postagens das redes

| Ano  | Trabalhos  |
|------|--|
| 2013 | Lieberman, Koetile e Salkiyama; Procter <i>et al.</i>  |
| 2015 | Brainard e Edlins  |
| 2016 | Schneider  |
| 2017 | Huang <i>et al.</i> ; Dai; O'Connor  |
| 2018 | Hu, Rodgers e Lovrich; Kudla e Parnaby; Pogrebnyakov e Maldonado; Williams <i>et al.</i>   |
| 2019 | Yang e Stewart, Wood   |
| 2020 | Cartwright e Shaw, Ellis; Hand e Ching; Hu, Rodgers e Lovnich; Nicolovska e Johnson; Walby e Gumieny, Walsh; Wood e Megovem  |
| 2021 | Ceccato, Sobymosi e Muller; Cheng; Ferguson e Soave; Hu, Dong e Lovrich; Jungblut e Jungblut, Livingstone; Mayes; Sever, Elg e Ellis; Solymosi, Petcu e Wilkinson; Walby e Wilkinson |

Fonte: O Autor (2022).

Para essa verificação (Quadro 7), alguns autores optaram por utilizar a técnica de análise de conteúdo (O'CONNOR, 2017; YANG; STEWART, 2019; HAND; CHING, 2020; ADORJAN; RICCIARDELLI, 2021), outros por codificação de dados (LIEBERMAN; KOETZLE; SAKIYAMA, 2013; HUANG *et al.*, 2017; LIVINGSTONE, 2021) e outros optaram por técnicas estatísticas (YANG; STEWART, 2019; HU; RODGERS; LOVRICH, 2020; SOLYMOSI; PETCU; WILKINSON, 2021), havendo também autores que preferiram mais de uma técnica (HUANG *et al.*, 2017; LIVINGSTONE, 2021; CECCATO; SOLYMOSI; MÜLLER, 2021).

Com isso os autores analisados argumentam que a finalidade de uso das mídias pelas polícias é além de comunicar, informar e interagir com o público. Segundo Tiburcio e Santana (2014), informar significa apenas transmitir a informação sem saber se o receptor a recebeu e entendeu corretamente, enquanto comunicar, envolve o estabelecimento de um diálogo entre duas ou mais pessoas, visando garantir que o receptor não apenas receba e entenda a mensagem, mas também possa respondê-la, causando uma interação entre as partes.

Dentro desse pensamento, verifica-se Walby e Wilkinson (2021) abordando a transformação da visão tradicional da cultura policial para organizações, tornando-as

mais inclusivas. Enquanto que Mayes (2021) auferiu a construção de uma imagem pela polícia que projete humanidade, permitindo que a comunidade perceba as essas organizações como membros e não uma força de oposição.

Ademais, também foi apontado que redes sociais podem ser empregadas pelas polícias como plataformas para deter o terrorismo e a agitação civil (MUGARI; MUZINDA, 2021). Há ainda o uso das redes sociais pelas polícias com o propósito de coleta de dados de inteligência, na condução de investigações e realização de vigilância (MUGARI; MUZINDA, 2021; FALLIK *et al.*, 2020; TROTTIER, 2017).

O uso dessas mídias sociais instiga a população a participar da governança do combate à criminalidade e à insegurança, uma vez que informam aos cidadãos sobre prevenção contra o crime e estimulam a denúncia e a colaboração da população em casos de desaparecimentos (FERGUSON; SOAVE, 2021; WALSH, 2020). Esses achados coadunam com Hu, Rodgers e Lovrich (2020), que advogam que as organizações policiais pelo mundo adotaram o uso das mídias sociais de forma ampla para uma variedade de propósitos.

Sobre como as redes sociais estão sendo utilizadas pelas polícias (Quadro 8), os trabalhos analisados apontam que:

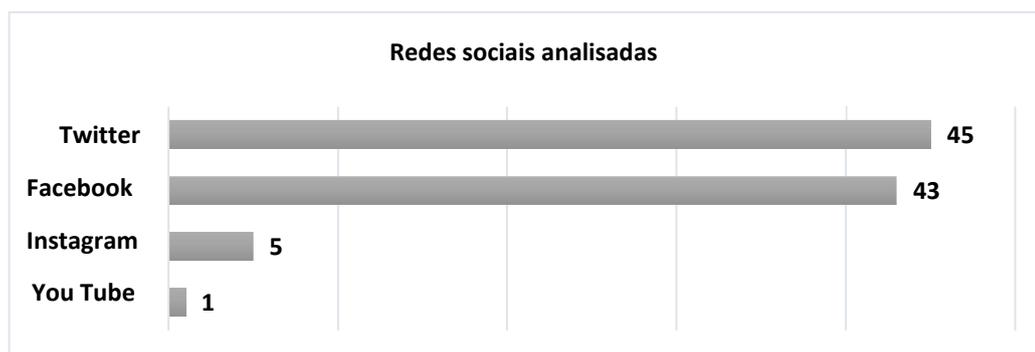
**Quadro 8 – Propósitos das redes sociais**

| PROPÓSITO  | OBJETIVO  | AUTORES  |
|--|---|--|
| <b>Comunicar</b>                                   | Informar, interagir e obter confiança da população  | Johnston e Megovem(2013), Liebenman <i>et al.</i> (2013), Meier e Thaens 2013); Brainard e Ediins (2015); Grimmetikiaisen e Meijer 2015); Edins e Brainard (2016); Meier e Torenvied (2016); Huang <i>et al.</i> (2017); O'Connor (2017); Walsh (2019); (Cartuight e Shaw (2020); Ceccato; Solymosi e Muller (2021); Fielding (0021); Grygiel e Lysak (2021); Jungbiut e Jungbiut (2021); Livingstone (2021) |
| <b>Obter transparência</b>                         | Proporcionar <i>accountability</i> das atividades policiais                                     | Dai (2017); Colbran (2018); De Graaf e Meijer (2019); Ellis (2020); Mohler <i>et al.</i> (2021); Bullock; Garland e Coupar (2021)  |
| <b>Dirimir o pré-conceito</b>                      | Aumentar a legitimidade e desmistificar a imagem negativa da polícia                            | Schneider (2016); Bullock (2018), Odeyemi e Obiyan (2018); Intravia; Thompson e Pickett (2020); Woode Megovem (2020); Walby e Gumieny (2020); Rosenberger e Dierenfeldt (2021); Cheng (2021); Adorjan e Ricciardell (2021); Ralph (2021); Mayes (2021)   |
| <b>Policimento comunitário</b>                     | Aproximar e instigar a população a oferecer potenciais soluções para os problemas da comunidade | Meijer e Thaens (2013); Fowter 017); Wilems <i>et al.</i> (2018); Hu; Rodgers e Lovrich (2020); Walby e Wilkinson (2021); Ferguson e Soave (2021); Uduma <i>et al.</i> (2021); Solymosi; Petcu e Wikinson (2021)   |
| <b>Promover a imagem policial</b>                  | Proporcionar uma boa relação com os cidadãos  | Warren; Sulaiman e Jaafar (2014); Hu, Rodgers e Lovrich (2018); Bullock (2018); Kudla e Pamaby (2018); Leott (2019); Wood (2019); Dwyer (2020); Boateng e Chenane (2020); Hand e Ching (2020); Sever, Elg e Ellis (2021)   |
| <b>Aprimorar as atividades de policiamento</b>     | Auxiliar a resolução e redução de crimes  | Procter <i>et al.</i> (2013); Trottier (2015); Trottier (2017); Beshears (2017); Dencik; Hintz e Carey (2018); Vomfell; Hårdle e Lessmann (2018); Egawhary (2019); Falik <i>et al.</i> (2020); Mugari e Muzinda (2021); Mugari e Chisuvi (2021)  |
| <b>Atuar em situações de emergência e pandemia</b> | Melhor atender a comunidade em momentos adversos  | Pogrebnyakov e Maldonado (2018); Yang e Stewart (2019); Nikolovska e Johnson (2020); Hu, Dong e Lovrich (2021)   |

Fonte: O Autor (2022).

À medida que mais departamentos de polícia adotam mídias sociais para se conectarem com a comunidade, dentre as plataformas existentes algumas ganham notoriedade (Figura 11).

Figura 11 – Redes sociais analisadas pelos estudos



Fonte: O autor (2022).

A preferência por essas redes sociais por parte dos departamentos de polícia pode estar atrelada aos respectivos grupos que essas plataformas representam, permitindo alcançar o público-alvo desejado e maximizar efeitos potenciais, correlacionando-os ao motivo de algumas polícias optarem por adotar apenas essas duas redessociais (DAI; HE; TIAN; GIRALDI; GU, 2017; DWYER, 2020).

### 4.3 UMA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Os trabalhos analisados apontam que o uso das redes sociais para o policiamento é inovador (BULLOCK, 2018; EDLINS; BRAINARD, 2016; HU; DONG; LOVRICH, 2021). A partir do momento em que é incorporada aos departamentos policiais, as redes sociais tornam as inovações que institui novos processos contribuindo para uma nova forma de prestação do serviço de policiamento, como colocado por Santos, Fazion e Meroe (2011).

Usadas pelos departamento policiais para comunicação, informação e engajamento com o público as redes sociais tornam-se uma extensão do serviço de policiamento (BESHEARS, 2017; HU; RODGERS; LOVRICH, 2018; MUGARI; MUZINDA, 2021). Corroborando com Van de Ven (1986) ao afirmar que o uso das redes sociais pela polícia é uma inovação que proporciona o aperfeiçoamento das operações da organização.

Com isso, ao adicionar novas características ou competências o uso das redes sociais pode ser percebida como uma inovação incremental, por buscar a melhoria dos serviços de segurança pública (KOC; BOZDAG, 2017; SCHUMPETER, 1983). E proporcionar aos cidadãos uma garantia da oferta de serviços de melhor qualidade, com fácil acesso, uso e oportunidade, aumentando a confiança e a satisfação da população (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013).

Mesmo com alguns trabalhos apontando deficiências quanto ao uso das redes sociais para atingir os objetivos propostos pelo departamento (FALLIK; DEUCHAR; CRICHLLOW; HODGES; 2020; MUGARI; CHISUVI, 2021). E atrelando a esse efeito a influência do tamanho dos departamentos, ao desenvolvimento de praticadas estratégias para a adoção e uso das redes sociais, a distinção cultural da região em

que está situado o departamento policial (BOATENG; CHENANE, 2020; CECCATO; SOLYMOSI; MÜLLER, 2021; MEIJER; THAENS, 2013).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de revisão de literatura buscou analisar de forma exploratória o modo como a produção acadêmica-científica vem discutindo o uso das redes sociais pelos departamentos de polícia ressaltando a perspectiva da inovação em serviço através de revisão da literatura acerca do uso das redes sociais pelos departamentos policiais. Acreditando-se que este conhecimento pode ser útil tanto para identificar a solidificação das referências técnicas no cotidiano de trabalho, quanto para oferecer orientações mais específicas sobre as possibilidades de intervenção aos profissionais inseridos no contexto em estudo.

Partindo disso, foi possível identificar a finalidade de uso que os departamentos mais empregam as redes, proporcionando um aparato com as principais ferramentas já utilizadas internacionalmente, bem como elas podem ser empregadas no Brasil. Além disso, foi possível analisar e evidenciar que essa usabilidade promove a inovação em serviço para os departamentos policiais;

Verificou-se que as publicações, em conjuntos com as ações do efetivo policial vem mudando o padrão da transparência e legitimidade dos agentes, apresentando uma visão de parceiros da sociedade, construindo relacionamentos e interações que resultem em menos criminalidade e efetividade da ação.

Nesse sentido, considera-se que a inovação no setor público tem resultados satisfatórios quando bem empregada com o direcionamento correto, mobilizando famílias, comunidades civil e acadêmica para promoção da imagem da corporação.

É importante ressaltar, que por ser um tema que vem ganhando notoriedade agora, ainda se apresentam limitações quanto ao número de novos estudos que corroborem os resultados em outras regiões, sendo várias as perspectivas possíveis de estudo. Com base nas publicações analisadas, não foi possível identificar os impactos decorrentes da usabilidade da inovação pela polícia.

Essa lacuna nos artigos examinados sugere uma limitação da temática e, conseqüentemente, abre oportunidades para novas pesquisas e discussões nessa área. Por fim, espera que esse estudo permita a outros pesquisadores que sejam feitas novas reaplicações da RSL para acompanhar a evolução do campo em estudo, alargando e fornecendo novos insumos para futuras discussões sobre o tema.

## REFERÊNCIAS

- AFONSO, J. J. R. Polícia: etimologia e evolução do conceito. **Revista Brasileira de Ciências Policiais**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 213-260, 2018.
- AHMAD, A.; JAMSHIDI, P.; PAHL, C. **Protocol for systematic literature review. Technical Report**, Dublin City University, Dublin-Ireland, 2012.
- ALCARÁ, A.; TOMAÉL, M.; CHIARA, I. D. Das redes sociais à inovação. **Revista Ciência da Informação Brasília**, v. 34, n. 2, p. 93-104, 2005.
- ALOSANI, M. S; YUSOFF, R.; AL-DHAAFRI, H. The effect of innovation and strategic planning on enhancing organizational performance of Dubai Police. **Innovation & Management Review**, v. 17, n. 1, p. 2-24, 2020.
- ANDERSON, M.; LEWIS, K.; DEDEHAYIR, O. Diffusion of innovation in the public sector: Twitter adoption by municipal police departments in the US. *In: 2015 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET)*. IEEE, p. 2453-2464, 2015.
- BAUER, M. W.; AARTS, B. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. *In: BAUER, M.; GASKELL, G. (org.). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BARNES, J. A. **Social Networks**. Cambridge: Module 26, 1972.
- BAYLEY, D. H. **Nova polícia**: inovações na polícia de seis cidades norte americanas. v. 2. Edusp, 2001.
- BENGOCHEA, J. L. P.; GUIMARÃES, L. B.; GOMES, M. L.; ABREU, S. R. D. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **São Paulo em Perspectiva**, v. 18, p. 119-131, 2004.
- BOATENG, F. D.; CHENANE, J. Policing and social media: a mixed-method investigation of social media use by a small-town police department. **International Journal of Police Science & Management**, v. 22, n. 3, p. 263-273, 2020.
- BOULDING, E. Construindo uma cultura cívica global: educação para um mundo interdependente. **Syracuse: Syracuse University Press**, 1992.
- BRANDÃO, S. M.; BRUNO-FARIA, M. F. Barreiras à inovação em gestão em organizações públicas do governo federal brasileiro: análise da percepção de dirigentes. *In: CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; CUNHA, B.; SEVERO, W. (org.). Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília: Enap/Ipea, p. 145-164, 2017.

BRASIL. Presidência da República. (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Título V - Da Defesa do Estado e Das Instituições Democráticas. Capítulo III - Da Segurança Pública, art. 144, § 5º e §6º. Diário Oficial da União, out.1998

BRETAS, M. L. Observações sobre a falência dos modelos policiais. **Tempo Social: Rev. Social.**, v. 9, n. 1, p. 79-94, 1997.

BRUNTY, J.; HELENEK, K. **Social media investigation for law enforcement**. New York: Routledge, 2014.

BULLOCK, K. (Re)presenting 'order' online: the construction of police presentational strategies on social media. **Policing and Society**, v. 28, n. 3, p. 345-359, 2018.

CALDAS, A. G. A. L. Como o uso de redes sociais digitais pela Polícia Militar do estado de Goiás influencia seu relacionamento com a sociedade. **EDITOR-CHEFE**, 2017.

CARNEIRO, R. **Os clássicos da economia**. São Paulo: Ática, v.2, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTEL, R. **A insegurança social: o que é ser protegido?**. Petrópolis: Vozes, 2005.

CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; CUNHA, B.; SEVERO, W. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. Brasília: Ipea, 2017.

CECCATO, V.; SOLYMOSI, R.; MÜLLER, O. The use of Twitter by police officers in urban and rural contexts in Sweden. **International Criminal Justice Review**, v. 31, n. 4, p. 456-476, 2021.

CHECCHIA, P. R. **Uma introdução à abordagem evolucionista em economia: em busca de alternativas teóricas à ortodoxia**. Monografia de Ciências Econômicas. Instituto de Economia da Unicamp. Campinas, 2003.

CLEMENTE, P. Polícia e segurança: breves notas. **Lusíada. Política Internacional e Segurança**, Lisboa, n. 4, p. 141-171, 2013.

CRESWELL, J W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre: ARTMED, 2010.

COTRIM, G. **Filosofia para uma geração consciente: elementos da história do mundo ocidental**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 1988.

DAHLET, V. M. B. O proceder da pesquisa: quais as relações entre problemática, dissertação e corpus? **Revista Letras**, v. 21, n 1, p.127-132, 2002.

DAI, M.; HE, W.; TIAN, X.; GIRALDI, A.; GU, F. Working with communities on social media: varieties in the use of Facebook and Twitter by local police. **Online Information Review**, v. 41, n. 6, p. 782-796, 2017.

DEFLEUR, M. L.; BALL-ROKEACH, S. **Teorias da comunicação de massa**. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

DONATO, H.; DONATO, M. Etapas na condução de uma revisão sistemática. **Acta Med Port**, v. 32, n. 3, p. 227-235, 2019.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Revista Educação**, n. 115, p. 139-154, 2002.

DWYER, M. Reimagining police engagement? Kenya National Police Service on social media. **Policing and Society**, v. 30, n. 7, p. 760-776, 2020.

EDLINS, M.; BRAINARD, L. A. Pursuing the promises of social media? Changes in adoption and usage of social media by the top 10 US police departments. **Information Polity**, v. 21, n. 2, p. 171-188, 2016.

BESHEARS, M. L. Effectiveness of police social media use. **American Journal of Criminal Justice**, v. 42, n. 3, p. 489-501, 2017.

BREWER, J. D. Forças de segurança e legitimação policial. **Revista Unidade**, n. 30, p.10, 1997.

EDQUIST, C.; ZABALA-ITURRIAGAGOITIA, J. M. Public Procurement for Innovation as mission-oriented innovation policy. **Research Policy**, v. 41, n. 10, p. 1757-1769, 2012.

EVANS, D. Internet de las cosas. Cómo la próxima evolución de Internet lo cambia todo. **Cisco Internet Business Solutions Group-IBSG**, v. 11, n. 1, p. 4-11, 2011.

FALLIK, S. W.; DEUCHAR, R.; CRICHLLOW, V. J; HODGES, H. Policing through social media: a qualitative exploration. **International Journal of Police Science & Management**, v. 22, n. 2, p. 208-218, 2020.

FARIA, P. M. **Revisão sistemática da literatura**: teoria e prática para o desenvolvimento profissional docente e inovação educativa com TIC. Santo Tirso: Whitebooks, 2015.

FERGUSON, L.; SOAVE, V. #Missing to# found: exploring police Twitter use for missing persons investigations. **Police Practice and Research**, v. 22, n. 1, p. 869-885, 2021

FERNANDES, L. **Redes sociais online e educação**: contributo do Facebook no contexto das comunidades virtuais de aprendentes. Lisboa: Universidade de Nova Lisboa, 2011.

FIGUEIREDO FILHO, D. B.; ROCHA, E. C.; PARANHOS, R.; SILVA, J. A. O que é, para que serve e como se faz uma meta-análise? **Teoria & Pesquisa Revista de Ciência Política**, v. 23, n. 2, p. 205-228, 2014.

FRANK, R.; CHENG, C.; PUN, V. **Social media sites**: new fora for criminal, communication, and investigation opportunities. Ottawa: Public Safety Canada, 2011.

GALLOUJ, F. Innovating in reverse: services and the reverse product cycle. **European Journal of Innovation Management**, v. 1, n. 3, p. 123 - 138, 1998.

GALLOUJ, F. Innovation in services and the attendant old and new myths. **Journal of Socio Economics**, n. 31, p. 137-154, 2002.

GIACOMINI FILHO, G; GOULART, E. E; CAPRINO, M. P. Difusão de inovações: apreciação crítica dos estudos de Rogers. **Revista FAMECOS: Mídia, Cultura e Tecnologia**, n. 33, p. 41-45, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLDSTEIN, H. **Policiando uma sociedade livre**. São Paulo: Edusp, 2003

GRIMMELIKHUIJSEN, S.G.; MEIJER, A.J. Does Twitter increase perceived police legitimacy?. **Public Administration Review**, v. 75, n. 4, p. 598-607, 2015.

HOCHMAN, B. et al. Desenhos de pesquisa. **Acta Cirúrgica Brasileira**, v. 20 (Supl. 2), 2005

HOOTSUITE (Canadá). **The Global State of Digital 2022**: Top Takeaways. Digital 2022, Vancouver, v. 1, 1 mar. 2022. Disponível em: <https://hootsuite.widen.net/s/xf2mbffsbq/digital-2022-top-takeaways>. Acesso em: 2 maio 2022.

HU, X.; RODGERS, K.; LOVRICH, N. P. 'We are more than crime fighters': social media images of police departments. **Police Quarterly**, v. 21, n. 4, p. 544-572, 2018.

HU, X.; LOVRICH, N. P. Social media and the police: a study of organizational characteristics associated with the use of social media. **Policing: An International Journal**, v. 42, n. 4, p. 654-670, 2019

HU, X.; DONG, B.; LOVRICH, N. P. 'We are all in this together': police use of social media during the COVID-19 pandemic. **Policing: An International Journal**, v. 45, n. 1, p. 106-123, 2021.

IMBUZEIRO, P. E. A. **Proposta e avaliação de um modelo da dinâmica da inovação nas micro e pequenas empresas atuando em redes**: um estudo do setor de TIC em Alagoas. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal de Pernambuco, 2014.

JAYAWARDENA, C. What are the key innovative strategies needed for future tourism in the world?. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 11, p. 2, p. 235-247, 2019.

JULIANI, D. P.; JULIANI, J. P.; SOUZA, J. A.; BETTIO, R. W. Utilização das redes sociais na educação: guia para o uso do Facebook em uma instituição de ensino superior. **Renote**, v. 10, n. 3, 2012.

KITCHENHAM, B.; BUDGEN, D.; BRERETON, P.; TURNER, M.; CHARTERS, S.; LINKMAN, S. Large-scale software engineering questions—expert opinion or empirical evidence?. **IET software**, v. 1, n. 5, 161-171, 2007.

KITCHENHAM, B. A.; MENDES, E.; TRAVASSOS, G. H. Cross versus within company cost estimation studies: a systematic review. **IEEE Transactions on Software Engineering**, v. 33, n. 5, p. 316-329, 2007.

KNIGHT, K. E. A descriptive model of the intra-firm innovation process. **The Journal of Business**, v. 40, n. 4, p. 478-496, 1967.

KOC, T.; BOZDAG, E. Measuring the degree of novelty of innovation based on Porter's value chain approach. **European Journal of Operational Research**, v. 257, n. 2, p. 559-567, 2017.

LANDONI, M.; CATENAZZI, N. Hyper-books and visual books in an eletronic library. **The Eletronic Library**, v. 11, n. 3, p. 75-186, 1993.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEMOS, A. Cidades inteligentes. **GV-Executivo**, v. 12, n. 2, p. 46-49, 2013.

LIEBERMAN, J. D.; KOETZLE, D.; SAKIYAMA, M. Police departments' use of Facebook: patterns and policy issues. **Police Quarterly**, v. 16, n. 4, p. 438-462, 2013.

LOGACHEVA, A. V.; KAZANTEV, A. K. Innovation capabilities measurement: empirical study. *In*: BENDEKOVIC, J.; CALOPA, M. K.; FILIPOVIC, D. (eds.). **Economic and Social Development**: Book of Proceedings. Viena, Áustria: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency, p. 573-584, 2014.

MACHADO, R. N.; NOVAES, M. S. F.; SANTOS, A. H. Biblioteca do futuro na percepção de profissionais da informação. **Transformação**, v. 11, n. 3, p. 215-222, 1999.

MALINI, F. Cobertura colaborativa nas redes sociais: entre a emergência e a programação. **9º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo**, 2011.

Disponível em:

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Ffabiomalini.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2011%2F09%2Fartigo-final-Malini-sbpjor.doc&wdOrigin=BROWSELINK>. Acesso em 20 fev. 2023.

MANIFESTO 2000 UNESCO (**CULTURA DA PAZ**). Disponível em:

[https://www5.pucsp.br/ecopolitica/documentos/cultura\\_da\\_paz/docs/manifesto\\_2000\\_UNESCO\\_cultura\\_da\\_paz.pdf](https://www5.pucsp.br/ecopolitica/documentos/cultura_da_paz/docs/manifesto_2000_UNESCO_cultura_da_paz.pdf). Acesso em: 01 fev. 2023.

MARCHIORI, P. Z. 'Ciberteca' ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, v. 26, n. 2, 1997.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 1, p. 71-81, 2001.

MARTINS, E. Conheça os principais tipos de artigo científico. **Blog PPEC**, Campinas, v. 7, n. 2, 2018.

MARTINS, G. J.; QUINCOZES, E. R.; PEREIRA, M. F., FIALHO, F. A. A contribuição das redes sociais para o desenvolvimento de projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação (P, D&I): o caso da Embrapa Clima Temperado. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2009.

MAYES, L. Social media and community-oriented policing: examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook. **Police Practice and Research**, v. 22, n. 1, p. 903-920, 2021.

MAZZUCATO, M. **O estado empreendedor**: desmascarando o mito do setor público vs. setor privado. Portfolio-Penguin, 2014.

MENELAU, S. et al. Realizar pesquisa sem ação ou pesquisa-ação na área de Administração? Uma reflexão metodológica. **Revista de Administração (São Paulo)**, v. 50, p. 40-55, 2015.

MENELAU, S.; VIEIRA, A. F. B. R; FERNANDES, A. S. A. Inovação em serviço de segurança pública no Brasil: Facilitadores e barreiras à inovação nos Postos Comunitários de Segurança do Distrito Federal. **Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais**, v. 1, n. 1, p. 24-28. 2016.

MINAYO, M. C. S.; ADORNO, S. Risco e (in)segurança na missão policial. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, n. 3, p. 585-593, 2013.

MONITOR MERCANTIL. **Brasil é o terceiro país que mais usa redes sociais no mundo**, 2021. Disponível em: <https://monitormercantil.com.br/brasil-e-o-terceiro-pais-que-mais-usa-redes-sociais-no-mundo>. Acesso em: 11 abr. 2022.

MONTEIRO, A. O que é a Inovação social? Maleabilidade conceitual e implicações práticas. **Dados**, v. 62, 2019.

MOREIRA, L. S.; BRANCO, A. U. Processo de socialização e promoção da cultura da paz na perspectiva de oficiais militares. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 33, n. 3, p. 553-563, 2016.

MUGARI, I; MUZINDA, C. Social media: the double-edged sword for perpetuating and preventing criminal activities in Zimbabwe. **Safer Communities**, v. 20, n. 4, p. 225-236, 2021.

NAPOLEONI, C. **O pensamento econômico no século XX**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

NIGHTINGALE, A. A guide to systematic literature reviews. **Surgery** (Oxford), v. 27, n. 9, p. 381-384, 2009.

NODARI, C. H. **Dinâmica da inovação no serviço público da atenção primária à saúde**. Tese (Doutorado em Administração), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul, 2015.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS [OEA]. **Quem Somos**. 2022. Disponível em: [https://www.oas.org/pt/sobre/quem\\_somos.asp](https://www.oas.org/pt/sobre/quem_somos.asp). Acesso em: 24, out 2022.

PACHECO, J. **Inovar é assumir um compromisso ético com a educação**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2019.

PACKER, A. L.; MENEGHINI, R. Aprendendo a comunicar ciência em países em desenvolvimento. **Interciência**, v. 32, n. 9, p. 643-647, 2007.

PATEL, N. **O que é Instagram**: tudo que você deve saber sobre a rede social. Blog Neil Patel, [online], 2022. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/instagram-o-que-e/>. Acesso em: 3 abr. 2022.

PAVITT, K. Sectoral patterns of technical change: towards a taxonomy and a theory. **Research Policy**, v. 13, n. 6, p. 343-373, 1984.

PEDROSA, R. B. et al. **Inovação em cuidados à saúde**: um estudo da produção dos equipamentos de diagnóstico por imagem. Dissertação (Mestrado em Economia Aplicada), Universidade Federal de Alagoas, 2019.

PENHA, M.; PENHA, R.; ANDRADE, D. C. T. Inovação em serviços de comunicação: utilização de mídias sociais pela Polícia Militar para redução do índice criminal. **Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública**, Goiânia, v. 13, n. 1, p. 1-8, 2020.

PEREIRA, E. C.; RUTINA, R. O século XXI e o sonho da biblioteca universal: quase seis mil anos de evolução na produção, registro e socialização do conhecimento. **Perspectivas Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 5-19, 1999.

PETTICREW, M.; ROBERTS, H. **Systematic reviews in the social sciences**: a practical guide. Massachusetts: John Wiley & Sons, 2008.

PUSHPANANTHAN, G.; ELMQUIST, M. Joining forces to create value: the emergence of an innovation ecosystem. **Technovation**, v. 115, p. 1-15, 2022.

PRICE, D. J. S. **O desenvolvimento da ciência**. Rio de Janeiro: LTC, 1976.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RATCLIFFE, J. H. **Intelligence-led policing**. Routledge, 2016.

RIBEIRO, T. L. S. **Cocriação de valor multidimensional: da bibliometria e revisão sistemática, para validação de escala e seus efeitos na recomendação boca a boca no turismo**. Dissertação (Mestrado em Administração), Uninove, 2018.

ROGERS, E. M. **Diffusion of innovation**. New York: Free Press, 2013.

ROLIM, M. Caminhos para a inovação em segurança pública no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 1, n. 1, 2007.

ROSETTO, M. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. **Ciência da Informação**, v. 26, n. 1, 1997.

ROSETTO, M. Bibliotecas digitais—cenário e perspectivas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 4, n. 1, p. 101-130, 2008.

SANTANA, M. B.; SOUZA, C. G. B. Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do monitoramento para gestão. **Gestão. Org**, v. 15, n. 6, p. 99-107, 2017.

SANTOS, A. C. P. O papel das mídias sociais digitais para o exercício do controle social: contribuições das plataformas colaborativas para o exercício da cidadania. **Revista Belas Artes**, São Paulo, n. 12, p. 1-21, 2015.

SANTOS, A. B. A.; FAZION, C. B.; MEROE, G. P. S. Inovação: um estudo sobre a evolução do conceito de Schumpeter. **Caderno de Administração**, v. 5, n. 1, 2011.

SANTOS, C. M. C.; PIMENTA, C. A. M.; NOBRE, M. R. C. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 15, p. 508-511, 2007.

SCHUMPETER, J. A. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SHEPTYCKI, J. Police ethnography in the house of serious and organized crime. In: **Transformations of Policing**. Routledge, 2007.

SICSÚ, A. L.; DANA, S. **Estatística aplicada: análise exploratória de dados**. São Paulo: Saraiva, 2012.

SKOLNICK, J.; BAYLEY, D. **The new blue line: police innovation in six American cities**. 1986.

- SOARES, A. V. A. Inovação no setor público: obstáculos e alternativas. **Revista de Gestão Pública**, v. 1, n. 1, p. 101-113, 2009.
- SOUSA, F. D. V.; ALVES, A. L. M; OLIVEIRA, C. R. A Institucionalização das redes sociais on-line pela Polícia Militar: ameaça ou oportunidade? **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 22, n. 3, 2021.
- SUIRE, R. Encastrement social et usages de l'Internet: une analyse jointe du commerce et de l'administration électronique. **Economie et Prévision**, v. 4, n. 180 - 181, p. 161-174, 2007.
- SUNDBO, J. Innovation and strategic reflexivity: an evolutionary approach applied to services. In: SHAVININA, L. V. (Org.). **The International Handbook on Innovation**. Oxford: Elsevier Science, p. 97-114, 2003.
- TÁCITO, C. O poder de polícia e seus limites. **Revista de Direito Administrativo**, v. 27, p. 1-11, 1952.
- THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- TIBURCIO, S. J.; SANTANA, L. C. A comunicação interna como estratégia organizacional. **Revista de Iniciação Científica Cairu**, jun. 2014.
- TREINTA, F. T. et al. Metodologia de pesquisa bibliográfica com a utilização de método multicritério de apoio à decisão. **Production**, v. 24, p. 508-520, 2014.
- TRIVINOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas. 1987.
- TROTTIER, D. 'Fear of contact': police surveillance through social networks. **European Journal of Cultural and Political Sociology**, v. 4, n. 4, p. 457-477, 2017.
- VAN DE VEN, A. H. Central problems in the management of innovation. **Management Science**, v. 32, n. 5, p. 590-607, 1986.
- VERGARA, S. C.; PECCI, A. Escolhas metodológicas em estudos organizacionais. **Organizações & Sociedade**, v. 10, p. 13-26, 2003.
- XAVIER, A. R. A segurança pública no Estado democrático de Direito. **Políticas Públicas e Sociedade**, v. 1, n. 1, 2008.
- WALBY, K.; WILKINSON, B. The visual politics of public police Instagram use in Canada. **New Media & Society**, 2021.
- WALSH, J. P. Social media and border security: Twitter use by migration policing agencies. **Policing and Society**, v. 30, n. 10, p. 1138-1156, 2020.
- WALSH, J. P.; O'CONNOR, C. Social media and policing: a review of recent research. **Sociology Compass**, v. 13, n. 1, p. 1-14, 2019.

WESSELS, B. Information and communication technologies and policing: the dynamics of changing police-public communication in the East end of London. **The Howard Journal of Criminal Justice**, v. 48, n. 5, p. 501-513, 2009.

WHITE, A.; SCHMIDT, K. Systematic literature reviews. **Complementary Therapies in Medicine**, v. 13, n. 1, p. 54-60, 2005.

ZEN, A. C.; MACHADO, B. D.; LÓPEZ, A. I. J. Rota da inovação: uma proposta de metodologia de gestão da inovação. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 21, n. 6, p. 875–892, 2017.