

O dia a dia da comunicação em ambientes policiais: um relato de estágio não-obrigatório na Polícia Civil do Amazonas¹

Sarah Victoria Freire de **SOUZA**²
Mateus Pacheco Braga **EVANGELISTA**³

RESUMO

Este artigo relata a experiência de estágio não-obrigatório na Assessoria de Comunicação da Polícia Civil do Estado do Amazonas (PC-AM), no período de setembro de 2021 a fevereiro de 2022, realizado pela autora deste trabalho, uma estudante de graduação do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas (Ufam). O presente trabalho versa sobre a oportunidade de aproximação do discente com a prática da sua área de formação, por meio da atividade de estágio, apresentando-se como uma ação de integração entre a academia e o mercado de trabalho. Destaca a comunicação pública como um instrumento da prática comunicacional entre Estado, governo e sociedade, trazendo uma perspectiva mais cidadã para o processo social, por meio das discussões de autores da área. Também apresenta uma visão sobre o trabalho da comunicação em ambientes policiais, tido como uma ferramenta estratégica essencial para garantir eficiência, legitimidade e integração nas atividades de segurança pública. Descreve as atividades realizadas pela autora no âmbito da Assessoria de Comunicação do órgão público, com tarefas voltadas para as áreas de comunicação digital, assessoria de imprensa e comunicação interna. Ao longo da descrição das atividades, é possível entender a importância de uma comunicação eficiente e estratégica no setor público, especialmente em instituições que desempenham papéis fundamentais na segurança e no bem-estar da sociedade.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Estágio. Polícia Civil. Segurança Pública. Relações Públicas.

INTRODUÇÃO

No percurso feito pelo estudante no ensino superior, é possível ter encontro com atividades que vão além do ensino em sala de aula. Além da participação em projetos de pesquisa, extensão e inovação, o discente, em muitos casos, tem a

¹ Relato de experiência no estágio não-obrigatório realizado entre setembro de 2021 e fevereiro de 2022 em um órgão público da esfera estadual.

² Graduanda em Relações Públicas pela Universidade Federal do Amazonas. E-mail: sarahfreire499@gmail.com

³ Especialista em Gestão Estratégica de Marketing pelo Centro Universitário Faveni. Bacharel em Relações Públicas pela Universidade Federal do Amazonas. Docente do curso de Relações Públicas da UFAM. E-mail: mateeuspacheco@gmail.com

oportunidade de se inserir no mercado de trabalho de uma forma experimental. Essa primeira proximidade com a prática real da sua área de formação acontece por meio do estágio.

O estágio é uma atividade integrativa que permite o discente ter uma preparação prévia no seu itinerário de formação. A referida atividade é amparada na forma legal aqui no Brasil por meio da Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, que dispõe sobre a atividade de estágio.

Conhecida no popular como a “Lei do Estágio”, é por meio dela que o estudante garante direitos e tem deveres atribuídos dentro de uma relação celebrada entre ele, a universidade e uma entidade de integração. Pelo instrumento legal, o

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando⁴ o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos (Brasil, 2008).

De acordo com o Art. 2º, a referida atividade é integrada ao Projeto Político-Pedagógico dos Cursos (PPC) de graduação, podendo ser executada de duas formas: obrigatória e não-obrigatória. Para que o discente tenha a oportunidade de estagiar, é necessário estar regularmente matriculado em uma Instituição de Ensino Superior (IES) reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Na Universidade Federal do Amazonas (UFAM), os trâmites de acompanhamento e avaliação dos estágios ficam sob a responsabilidade do Departamento de Programas Acadêmicos (DPA), vinculado à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG). Na realidade do curso de Relações Públicas da Ufam, o estágio pode acontecer nas duas modalidades, sendo a obrigatória realizada a partir do 6º período, e o não-obrigatório, de acordo com os requisitos da organização que solicita um estagiário para compor seus quadros funcionais.

⁴ Grafia mantida conforme apresentada na redação do artigo da Lei.

Dessa forma, o presente artigo relata a experiência da autora em um estágio na modalidade não-obrigatória, na Polícia Civil do Estado do Amazonas (PC-AM), órgão vinculado ao Governo do Estado do Amazonas, durante o período de setembro de 2021 a fevereiro de 2022. O trabalho se situou na Assessoria de Comunicação do órgão, destacando-se as atividades desenvolvidas no âmbito da comunicação digital, evidenciando a importância da presença dos órgãos públicos no ambiente virtual, seguindo os princípios estabelecidos para/pela Comunicação Pública.

COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública pode ser entendida como uma área em que prevalece temas de interesse coletivo. Mesmo tendo uma natureza lexical polissêmica, ela assume uma perspectiva mais cidadã, uma vez que “procura buscar a transparência, a participação, o diálogo, o acesso a informações de interesse público e o exercício da cidadania.” (Duarte, 2018, p?).

Brandão (2007), ao estabelecer conceitos para comunicação pública, também destaca que a comunicação pública é o processo de comunicação do Estado e/ou governamental, no qual apresenta a dimensão na qual a esfera pública estadual precisa estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com os cidadãos.

Dessa forma, pode-se inferir que é a partir da comunicação pública que se torna possível a participação dos cidadãos na comunicação. Ela acontece no cenário de informação e interação envolvendo o Estado, Governo e a sociedade, buscando e utilizando de vários meios e de linguagem simples, garantindo assim o pleno acesso e a compreensão da informação que está sendo passada pelas diferentes camadas da sociedade.

Para a comunicação pública, informação e diálogo são direitos individuais, que visam diretamente ao exercício da cidadania de cada indivíduo, buscando criar espaços

para uma interlocução capaz de atingir várias pessoas na sociedade e estimular uma cidadania ativa, informada e participativa.

No Brasil, o conceito de comunicação pública é delineado pela busca de um entendimento comum sobre seu significado, conforme indicado por Brandão (2007). Trata-se do processo comunicativo estabelecido entre Estado, governo e sociedade. A autora afirma que outros termos usados para designar a atividade eram de tom mais persuasivos e, a partir da terminologia estabelecida, tendo maior compatibilidade com a situação do país, àquele momento, foi possível entender a CP como uma prática mais democrática.

A comunicação pública visa a criar uma cultura de diálogo claro com cada cidadão, garantindo a transparência e fortalecendo a democracia. Duarte (2012) também enfatiza a importância de uma comunicação menos engajada na política e mais relacionada ao espírito do serviço público, buscando uma interação mais eficaz com o cidadão. Ele observa que houve um avanço na discussão sobre como melhorar essa interação, destacando a necessidade de valorizar a comunicação que atende às demandas sociais e promove o debate público.

Para o autor, a comunicação pública deve ir além da simples divulgação de informações institucionais, focando na prestação de contas, no estímulo ao engajamento da população nas políticas adotadas e no reconhecimento das ações promovidas nos campos político, econômico e social.

Quando se necessita de uma ferramenta para promover a transparência, informar os cidadãos e fortalecer a democracia, é a comunicação na gestão pública que se deve utilizar. A comunicação deve estabelecer um canal de diálogo entre o governo e a sociedade, permitindo que cidadãos compreendam, participem e exerçam controle social sobre ações governamentais. É fundamental comunicar-se de forma clara e acessível para criar confiança e legitimar decisões públicas.

Uma das principais características da comunicação pública é garantir que os cidadãos tenham acesso às informações sobre como está sendo o uso dos recursos

públicos e quais as políticas adotadas pelos gestores. Santos Júnior (2012) pontua que “a comunicação deve ir além da promoção pessoal de governantes, buscando divulgar ações de utilidade pública e prestar contas à sociedade.” Assim, a gestão pública cumpre sua responsabilidade democrática, oferecendo à população os meios para entender o que está sendo feito e participar ativamente dos processos políticos.

Um ponto chave da comunicação na gestão pública é a transparência. Segundo Gerzson e Muller (2009), a comunicação pública “é crucial para reduzir a assimetria de informações entre gestores e cidadãos, promovendo maior controle social.” Esse processo mostra o fortalecimento da cidadania, que faz com que os indivíduos não sejam apenas “massa”, mas participantes ativos nas decisões que impactam suas vidas. Para tal, é de suma importância que a comunicação pública seja democrática e inclusiva, priorizando o diálogo e a acessibilidade.

Além disso, Cunha (2005) traz o fato de que a governança eletrônica deu margens para a transformação do relacionamento entre governo e sociedade, criando um ambiente mais transparente e conectado. As plataformas digitais, as redes sociais e os sistemas eletrônicos têm se tornado ferramentas indispensáveis para engajar os cidadãos e criar uma cultura de participação ativa.

Assim, a comunicação pública se consolida como um instrumento indispensável para o fortalecimento da democracia, a promoção da cidadania e a construção de uma sociedade mais informada e participativa.

A COMUNICAÇÃO NOS AMBIENTES POLICIAIS

A comunicação nos ambientes policiais é uma ferramenta estratégica essencial para garantir eficiência, a legitimidade e a integração nas atividades de segurança pública. Em um contexto de constante interação com a sociedade e com os desafios operacionais, a comunicação desempenha um papel crucial para alinhar ações policiais

às expectativas sociais, fortalecer a confiança pública e promover a cooperação entre a polícia e a comunidade.

De acordo com Lima e Cunha (2022, p?), “as mídias sociais são empregadas no policiamento como fonte aberta de dados, possibilitando acesso imediato às informações, fortalecendo a comunicação institucional e agilizando os fluxos informativos.” Além disso, essas ferramentas têm um papel organizacional significativo, funcionando como uma combinação capaz de “reduzir distâncias geográficas e hierárquicas, além de contribuir para o fortalecimento do espírito de corpo.” Tais aspectos são indispensáveis para a coesão e a eficiência das equipes policiais.

Outro ponto importante é a comunicação para legitimar as ações da polícia diante da sociedade. Segundo Novoa (2022, p.115), “a comunicação organizacional e estratégica pode ser utilizada como um instrumento de legitimação das ações policiais, para o reforço de seus valores e para o alinhamento de suas ações com a missão prevista no Planejamento Estratégico.”

Isso é particularmente relevante em cenários de violência urbana, como o do Rio de Janeiro, onde a comunicação é fundamental para “explicar as motivações e os resultados esperados das operações policiais,” promovendo a conscientização popular sobre a importância das intervenções (Novoa, 2022, p.117).

Além disso, Lima e Cunha (2022) apontam que antes de assumir que ferramentas digitais evoluem a relação com o cidadão, é necessário compreender “como e para que as mídias sociais estão sendo utilizadas pelos policiais.” Plataformas como Facebook e WhatsApp permitem maior interação entre polícia e sociedade, otimizando o policiamento comunitário e facilitando a troca de informações relevantes.

Por fim, a comunicação nos ambientes policiais vai além de um simples meio informativo. Ela é estruturante para práticas operacionais e relacionais, atendendo à necessidade de transparência, eficiência e diálogo. Ao investir em estratégias eficazes de comunicação, as corporações policiais podem não apenas aprimorar suas operações, mas também consolidar sua legitimidade perante a sociedade.

AS ATIVIDADES NO ESTÁGIO NÃO-OBRIGATÓRIO

Sobre a Polícia Civil do Amazonas

A Polícia Civil do Estado do Amazonas (PC-AM) é a instituição responsável pela investigação de crimes e pela função de polícia judiciária no estado do Amazonas. A seguir, é apresentada uma descrição abrangente sobre seu histórico, organograma, organização e principais atividades.

A sua origem remonta à criação da Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil, instituída no Rio de Janeiro em 10 de maio de 1808. Essa estrutura passou a disciplinar as atividades policiais em todo o território nacional. No Amazonas, a formalização da Polícia Civil ocorreu em 1922, com a criação da polícia de carreira pela Lei nº 3.052/22. Posteriormente, a Emenda Constitucional nº 03, de 1971, estabeleceu as carreiras da Polícia Civil e determinou que o cargo de Delegado de Polícia fosse preenchido por meio de concurso público para bacharéis em Direito. Em 1974, a Lei Complementar nº 03 organizou a Polícia Civil, seguida pela regulamentação de 1978, que atribuiu uma estrutura orgânica à instituição. Desde 1982, a PC-AM é dirigida pelo Delegado-Geral da Polícia Civil.

Dentro do seu organograma, a Polícia Civil do Amazonas é dirigida pelo Delegado-Geral, atualmente o Delegado Bruno de Paula Fraga. A estrutura organizacional inclui diversos departamentos, delegacias especializadas e distritos policiais distribuídos pela capital e pelo interior do estado. Na capital, Manaus, existem 30 Distritos Integrados de Polícia (DIPs), enquanto no interior há 77 unidades policiais. As delegacias especializadas foram criadas para enfrentar tipos específicos de crimes, como tráfico de entorpecentes, homicídios, crimes contra a mulher, entre outros. Além disso, a PC-AM conta com unidades de operações especiais, como a Coordenadoria de

Operações e Recursos Especiais (CORE), que inclui o Grupo FERA (Força Especial de Resgate e Assalto), preparado para situações de alto risco.

As principais atribuições da PC - AM incluem:

- Investigação Criminal: apuração de infrações penais, exceto as de natureza militar, por meio de inquéritos policiais e outras diligências investigativas.
- Polícia Judiciária: atuação como polícia judiciária, auxiliando na aplicação das leis nos crimes de competência estadual.
- Perícias Técnicas: realização de perícias criminais, médico-legais e papiloscópicas, coordenadas pelo Departamento de Polícia Técnico-Científica (DPTC), que engloba o Instituto de Identificação, o Instituto Médico-Legal e o Instituto de Criminalística.
- Operações Especiais: execução de operações táticas por meio da CORE, especialmente em situações de risco elevado ou que exijam habilidades especializadas.
- Atendimento ao Cidadão: registro de ocorrências, emissão de documentos como carteiras de identidade e atendimento a vítimas de crimes.

A PC-AM também desenvolve ações de prevenção à criminalidade e participa de programas comunitários visando à segurança pública e ao bem-estar da população amazonense.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A primeira área que me foi proposta, dentro do estágio, foi a do planejamento, um processo estratégico de organização de ações e recursos para construir e manter uma imagem positiva perante os públicos de interesse. Santos (2024) destaca que a comunicação desempenha um papel crucial na resolução de desafios complexos. Para ressaltar sua importância, é fundamental desenvolver um conjunto plausível de práticas

de mensuração. Isso é viável com a integração do planejamento na rotina da organização.

O processo de análise do contexto teve início nesta etapa, quando defini os objetivos, identifiquei os públicos, criei estratégias e estabeleci os mecanismos de avaliação dos resultados. Dentro desse contexto, pude aprender a como saber o que iria postar bem antes.

Na comunicação digital, o planejamento também se apresenta como uma parte essencial, especialmente porque o ambiente *on-line* está em constante mudança. Karhawi e Terra (2021) apontam a quase obrigatoriedade de as organizações estarem presentes no digital, a fim de garantir visibilidade e de promover relacionamento. Por isso a PC-AM se faz presente nesse ambiente, também atendendo aos eixos de transparência, de acesso, de interação e de ouvidoria social, pautados por Duarte (2012), quando fala sobre comunicação e administração em órgãos públicos.

As redes sociais são os espaços existentes, atualmente, no qual a organização consegue estruturar comunicações com seu público de interesse. São nelas que as interações acontecem de forma rápida e imprevisível, o que exige que as organizações e os profissionais tenham um plano bem estruturado para alcançar seus objetivos.

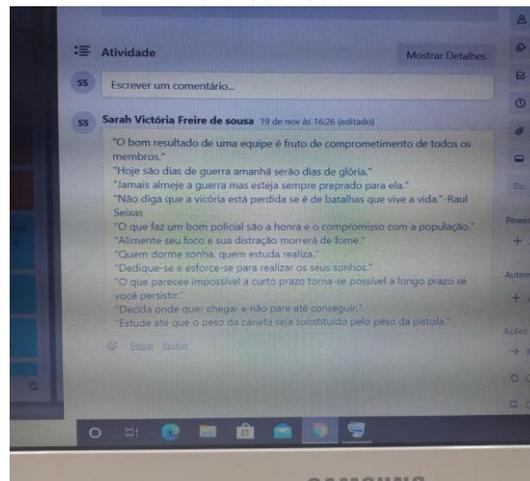
Primo (2007, p?) afirma que “a comunicação mediada por computador não é apenas transmissão de informações, mas envolve interação e construção conjunta de significados.” Ou seja, no ambiente digital, o planejamento não deve focar apenas em *falar* para o público, mas também em criar espaços de diálogo e de participação, para que as pessoas se sintam envolvidas e engajadas.

Corroborando esse pensamento, Recuero (2009) pontua que “a comunicação nas redes sociais é dinâmica e interativa, exigindo estratégias adaptáveis e constantes avaliações para entender como as mensagens são disseminadas e interpretadas.” Isso nos mostra que o planejamento na comunicação digital precisa ser flexível e estar sempre atualizado para acompanhar as mudanças nas plataformas e nos comportamentos dos usuários.

Portanto, o planejamento na comunicação digital é um processo contínuo, que vai desde a análise inicial até a avaliação dos resultados. Sem um bom planejamento, é difícil alcançar resultados consistentes e manter uma imagem positiva nas redes sociais e na internet.

Para facilitar o gerenciamento dos processos a qual era incumbida, dentro da assessoria, eu utilizava um aplicativo chamado *Trello*⁵ e nele eu planejava o calendário de postagens das redes sociais da PC-AM, verificava as datas comemorativas e as datas sazonais, que eram de importância dentro do ambiente policial, como o Dia do Escrivão, Dia do Perito Criminal e o Dia do Delegado de Polícia.

Figura 1. Imagem de card na plataforma *Trello* com exemplos de ideais de frases para uma publicação em rede social



Fonte: elaborado pelos autores (2025)

Outra atividade desenvolvida no estágio era a organização e produção de material. Nesse processo, definia-se a forma de comunicação das atividades ou de ações sazonais. Durante o planejamento da comunicação digital, essa atividade é substancial para entender a estratégia pensada para o conteúdo. Bueno (2015) salienta que a produção de conteúdo deve se constituir de um processo que envolva planejamento e

⁵ O *Trello* é uma ferramenta de gerenciamento de processos, utilizada em plataforma *web* ou aplicativo *mobile*, que estrutura as atividades que podem ser realizadas por meio do paradigma Kanban. Nesse paradigma, são utilizados quadros com colunas, que representam as etapas do processo, e cartões que representam as tarefas que são desenvolvidas. Os cartões podem ser livremente movidos entre colunas, representando o progresso da tarefa e estabelece informações importantes daquela atividade como membro executor, destino e grau de urgência.

neste se considerem aspectos não somente técnicos, mas a adequação ao público que será impactado pelo conteúdo, bem como suas demandas e interesses junto à organização.

Nessa perspectiva, era vital que o conteúdo fosse pensado de forma meticulosa, sempre lembrando de atender aos princípios e valores da administração pública e do papel atuante. Assim, dispoño das ferramentas de cada plataforma, analisava se aquele conteúdo era pertinente a ser comunicado e divulgado por meio um *reels*, *card*, um carrossel de fotos ou se iriam subir para os *stories*. Nesse momento, também se estabelecia se esse conteúdo iria para algum quadro específico que tínhamos dentro da plataforma.

No quadro do *Trello*, a partir dessas definições pautadas, também colocava etiquetas que identificavam o andamento do *post* e qual formato. Na parte gráfica e visual, verificava que tipo de arte faria sentido com cada conteúdo, direcionando todas as ações necessárias ao *designer* para a construção das peças. Fiquei responsável também por sugerir qual legenda seria vinculada à publicação. Todo esse trabalho gerava uma ação sistêmica diária, na qual seguíamos para fazer todas essas atividades e facilitava a ter nossos conteúdos, pois já sabíamos como prosseguir.

Nesse momento, também fiquei responsável pelas publicações na plataforma *YouTube*. Para esses conteúdos, eu gravava quadros como o “PC-AM INFORMA”, que trazia delegados, de áreas diferentes, que falavam sobre determinados tipos de crimes, trazendo para um campo mais informativo e explicativo para o público que consumia essas publicações.

Outros conteúdos postados se relacionavam às datas comemorativas, casos notáveis e o trabalho de alguma delegacia especializada. Para a preparação de publicação na plataforma, também fiquei responsável pela construção textual da descrição e do título dos vídeos, que tinham que estar em acordo com a matéria. Essa atividade me fez ter mais proximidade com a área do jornalismo, já que pude aprender

sobre a estrutura de uma matéria. Isso também me ajudou quando tive a matéria de Produção Textual para Meios Impressos.

Outra experiência que pode ser destacada nesse trabalho foi com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) das redes sociais. Nesta parte, a atividade se concentrava em responder aos usuários que entravam em contato com a PC, pelas redes sociais, a fim de dirimir algumas dúvidas. Essa é uma forma de participação e interação que os usuários das redes sociais têm junto à organização. Esse fenômeno se compreende nos estudos que classificam o momento cronológico da internet, conhecida como Web 2.0⁶.

Dryer (2017) aponta que essa revolução do ambiente digital fez surgir mais um espaço para comunicação e que representa um compartilhamento do poder da informação. Nesse contexto, a autora também destaca o conceito das Relações Públicas 2.0, que acompanha esse movimento na rede e identifica que os públicos de interesse participam de outra forma nesses espaços virtuais.

Nesses espaços, surgiam bastantes dúvidas, e algumas mais frequentes eram sobre a emissão da carteira de identidade e qual era o *site* para realizar o boletim de ocorrência *on-line*. Para essas perguntas, estabelecemos uma mensagem padrão para sempre colocarmos todas as informações que respondiam às dúvidas.

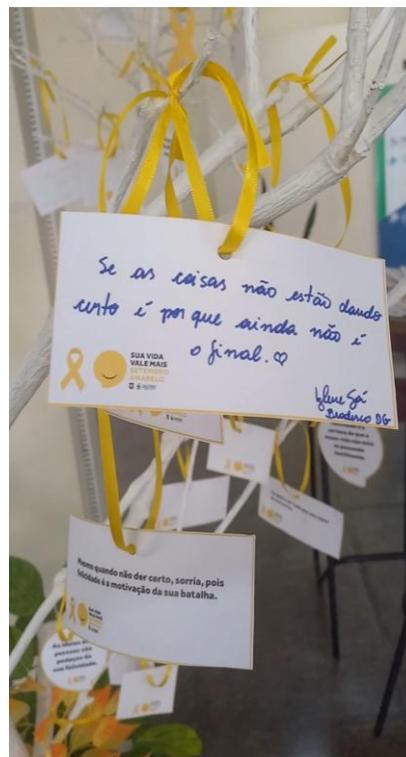
Também sempre recebíamos denúncias e foi nessas situações que aprendi a como responder o público, pois havia uma mensagem padrão para cada situação. Em alguns casos, também perguntava das minhas superiores como eu poderia responder aquela dúvida, por ser algo muito específico. Com o decorrer do tempo, sabia qual mensagem cabia em cada situação.

Durante o tempo de estágio, também tive um contato com a parte de comunicação interna. Embora pouco explorado dentro das minhas atividades, pude estar presente em algumas ações específicas. Um exemplo foi uma ação do setembro amarelo, em que confeccionamos uma “planta de frases positivas”.

⁶ A Web 2.0 é um termo cunhado por Tim O'Really, surgido em 2004, que caracteriza uma revolução no ambiente da internet evidenciando o processo comunicativo de uma forma mais interativa, em que a informação não fica retida somente ao emissor de uma mensagem, gerando assim um compartilhamento de conteúdo, bem como do poder da informação.

O objetivo da atividade era ter um *objeto* que continha frases de incentivo aos colaboradores, em relação às questões de saúde mental e de prevenção ao suicídio. Como segundo instrumento, fizemos um folder sobre o significado do mês alusivo, a importância de um acompanhamento psicológico e apontando que na própria instituição havia profissionais dispostos a atendê-los.

Figura 2: Frase de apoio que uma das colaboradoras escreveu para nossa ação



Após cerca de dois meses de experiência, tive a oportunidade de cobrir algumas coletivas de imprensas, situação na qual a Polícia reunia os profissionais de imprensa dos principais veículos de comunicação da cidade de Manaus para comunicar o andamento de situações com maior acompanhamento da sociedade.

Nessa posição, não estive somente nas gravações, mas no preparo antes das coletivas. Junto com o estagiário de jornalismo, que estava responsável pela matéria, havia algumas atividades que precisávamos realizar para o bom andamento da coletiva, então conferíamos se as fotos do caso estavam certas para a projeção, colocávamos as

placas com os nomes dos delegados responsáveis pelo caso, testávamos os microfones e os instalávamos na mesa.

Além disso, distribuíamos assim que os repórteres chegavam os *leads* das matérias e aí sim eu começava as gravações para os *stories* da conta polícia no *Instagram*. Nesses conteúdos, eu colocava imagens que captei da coletiva e uma breve legenda descrevendo o caso.

Figura 3. Registro de uma coletiva de imprensa que foi transmitida nas redes sociais da PC-AM.



Figura 4. Registro de um exercício prático com os colaboradores do DCA compartilhados nos stories.



Fonte: elaborado pelos autores (2025)

Ao fim do período do estágio, tive a oportunidade de me envolver com a área de Produção Audiovisual, no qual participei ativamente da criação de um roteiro. Nesse processo, aprendi sobre a estrutura fundamental de um roteiro, incluindo os objetivos do vídeo e a ambientação de cada cena, também como definir o texto adequado para cada momento, considerando o tom de voz que deveria ser utilizado, o que é essencial

para transmitir a emoção e a mensagem desejadas. Além disso, tomei conhecimento também sobre a importância do ritmo e da transição entre as cenas, garantindo que a narrativa fluísse de maneira coesa e envolvente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho destacou a importância da comunicação nos ambientes policiais, ressaltando seu papel como ferramenta estratégica para promover a transparência, fortalecer a relação entre polícia e sociedade e otimizar a eficiência operacional.

A partir das atividades realizadas durante meu estágio na Polícia Civil do Amazonas, pude vivenciar na prática muitos dos conceitos abordados neste artigo, o que contribuiu significativamente para minha formação acadêmica e profissional.

Ao descrever esse relato, pude refletir melhor sobre como a comunicação pública tem como objetivo central garantir a transparência, o diálogo e o acesso às informações de interesse público, permitindo o exercício pleno da cidadania.

Essa perspectiva foi essencial para entender como a comunicação na Polícia Civil desempenha um papel crucial ao tornar suas ações acessíveis e compreensíveis para o público. Por exemplo, a produção de materiais para redes sociais e coletivas de imprensa reflete a aplicação prática dessa transparência, aproximando a instituição da sociedade.

A comunicação pública é indispensável para reduzir a assimetria de informações entre gestores públicos e cidadãos, promovendo maior controle social. Essa ideia foi vivenciada em meu trabalho com o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), no qual respondi a dúvidas frequentes, como emissão de documentos e registro de boletins de ocorrência. Essas interações reforçam a importância de uma comunicação clara e eficiente, que não apenas informa, mas também engaja a sociedade.

Reafirma-se também que as mídias sociais têm sido empregadas como ferramentas estratégicas, funcionando como uma fonte aberta de dados e permitindo a redução de distâncias hierárquicas e geográficas. Durante o estágio, pude observar como plataformas como Instagram e YouTube são utilizadas para compartilhar informações de interesse público e aproximar a Polícia Civil dos cidadãos. Essa experiência demonstrou na prática como as ferramentas digitais potencializam o alcance da comunicação institucional.

Esse estágio também representou meu primeiro contato com o mercado de trabalho, o que tornou a experiência única e desafiadora. Foi necessário desenvolver maior independência e responsabilidade para lidar com as demandas do ambiente profissional, habilidades que foram essenciais para meu crescimento pessoal e profissional.

Por fim, a vivência no estágio me fez compreender ainda mais a relevância da comunicação na Polícia Civil. A transparência e a troca de informações com os cidadãos não apenas fortalecem a confiança da sociedade na instituição, mas também promovem um diálogo aberto e democrático. Essa interação é essencial para legitimar as ações policiais, alinhar expectativas e aproximar a polícia da comunidade que ela serve.

A experiência foi enriquecedora e transformadora, reafirmando a importância de uma comunicação eficiente e estratégica no setor público, especialmente em instituições que desempenham papéis fundamentais na segurança e no bem-estar da sociedade.

REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. *Conceitos de comunicação pública*. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação pública – estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007.
- BRASIL. Lei n. 11.788, de 25 de setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 3-4, 26 set. 2008.
- BUENO, Wilson da Costa. *Estratégias de comunicação para mídias sociais*. In: BUENO, Wilson da Costa (org.). **Estratégias de comunicação nas mídias sociais**. São Paulo: Manole, 2015.
- DRYER, Bianca Marder. **Relações públicas na contemporaneidade: contexto, modelos e estratégias**. São Paulo: Summus, 2017.
- DUARTE, Jorge. *Comunicação pública*. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação pública – estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3a ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- KARWAHI, Issaaf; TERRA, Carolina Frazon. Planejamento estratégico em comunicação digital: apontamentos e possibilidades entre a teoria e a prática. **Comunicação e Inovação**, v.22, n. 49, p. 3-17, 2021.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 6. ed. rev. São Paulo: Summus, 2016.
- LIEDTKE, Paulo; CURTINOVI, Jéfersson. **Comunicação pública no Brasil: passado, presente e futuro**. 2016.
- LIMA, Miriam Assumpção.; CUNHA, Maria Alexandra. O emprego das mídias sociais no policiamento: um estudo sob a lente da prática. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 14, n. 1, p. 1- 18.
- NOVOA, Pedro Henrique Pereira (Cap PM). **A comunicação como arma: a contextualização das atividades da Polícia Militar com a dimensão informacional e humana de uma guerra irregular no Rio de Janeiro**. **Revista Científica da Escola Superior de Polícia Militar**. v.1, n.5, p. 115-135, 2022.
- PRIMO, Alê. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.
- RECURO, Raquel da Cunha. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009
- SANTOS JUNIOR, Edson Gil. A importância da comunicação na gestão pública e sua influência e relações com os interesses públicos, políticos e transparência governamental: o caso da Prefeitura de Castro - Paraná. **Publicatio UEPG**. v.20, n.2, p. 193-202, 2012.
- SANTOS, Sílvia Regina Rocha. **Estratégias comunicacionais organizacionais: desafios e oportunidades**. 2024. 205f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Relações Públicas). Universidade Federal do Amazonas. 2024.