



Departamentos policiais e redes sociais: uma interlocução entre pesquisas e práticas*

Raiane de Alencar Alves^a ■ Sueli Menelau de Novais^b ■ Francisco Guilherme Lima Macedo^c

Resumen: O uso das redes sociais pelas polícias é considerado uma inovação em segurança pública, criando valor e gerando benefícios aos seus usuários externos e internos. Este trabalho se propôs realizar uma revisão sistemática da literatura, e seu objetivo foi analisar, segundo a literatura internacional, como as redes sociais estão sendo utilizadas pelos departamentos de polícia. A partir de busca direcionada em seis bases de dados e informações adicionais do Google Scholar, recuperou-se 4.814 estudos primários candidatos. Com auxílio do protocolo PICOC, e após aplicação de critérios de exclusão e de parâmetros de qualidade, analisaram-se 70 artigos. Além das informações bibliométricas, verificou-se que as redes sociais mais utilizadas são Twitter, Facebook, Instagram e Youtube. Os principais resultados revelam que sua utilização pelas polícias transpassa a comunicação, informação e interação com a população, buscando engajamento e atuação em emergências e pandemia. E as redes contribuem para o aprimoramento das atividades policiais de vigilância, dissuasão criminal e do controle de desordens. Para além disso, este trabalho lança luz à temática no cenário acadêmico, propondo oportunidades de pesquisa. Como limitação, aponta-se na análise apenas da literatura qualificada e assim alguns artigos podem não ter sido incluídos por não se enquadrarem nos parâmetros elegidos.

Palavras-chave: segurança pública; departamentos policiais; revisão sistemática; polícia; mídias sociais

* Artigo de revisão.

a Mestre. UFPE, Recife, Brasil.

Correo electrónico: raiane.de.alencar@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8364-5351>

b Doutora. UFPE, Recife, Brasil.

Correo electrónico: sueli.menelau@ufpe.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5479-7292>

c Mestre. UNB, Brasília, Brasil.

Correo electrónico: guilhermelima03@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5785-3026>

Recibido: 03/08/2023. **Aceptado:** 17/05/2024. **Disponible en línea:** 30/06/2024.

Cómo citar: de Alencar Alvesa, R., Menelau de Novais, S., & Lima Macedo, F. G. Departamento de policía y redes sociales: una interlocución entre investigación y práctica. *Revista De Relaciones Internacionales, Estrategia Y Seguridad*, 19(1), 67-88. <https://doi.org/10.18359/ries.6868>

Departamento de policía y redes sociales: una interlocución entre investigación y práctica

Resumen: El uso de las redes sociales por parte de la policía se considera una innovación en la seguridad pública, que crea valor y genera beneficios para sus usuarios externos e internos. Este trabajo pretendía realizar una revisión sistemática de la literatura, y su objetivo era analizar, de acuerdo con la literatura internacional, cómo las redes sociales están siendo utilizadas por los departamentos de policía. Mediante una búsqueda específica en seis bases de datos e información adicional de Google Scholar, se recuperaron 4.814 estudios primarios candidatos. Con ayuda del protocolo PICOC, y tras aplicar criterios de exclusión y parámetros de calidad, se analizaron 70 artículos. Además de la información bibliométrica, se constató que las redes sociales más utilizadas son Twitter, Facebook, Instagram y Youtube. Los principales resultados revelan que su uso por parte de la policía va más allá de la comunicación, información e interacción con la población, buscando el compromiso y la actuación en emergencias y pandemias. Y las redes contribuyen a la mejora de la vigilancia policial, la disuasión de la delincuencia y las actividades de control del desorden. Además, este trabajo arroja luz sobre el tema en el escenario académico, proponiendo oportunidades de investigación. Como limitación, se señala en el análisis solo de la literatura calificada y por lo tanto algunos artículos pueden no haber sido incluidos por no ajustarse a los parámetros elegidos.

Palabras clave: seguridad pública, departamentos de policía, revisión sistemática, policía, redes sociales

Department of Police and Social Media: An Interaction Between Research and Practice

Abstract: The use of social media by the police is considered an innovation in public safety, creating value and generating benefits for both external and internal users. This work aimed to conduct a systematic literature review and analyze, according to international literature, how social media is being used by police departments. Through a specific search in six databases and additional information from Google Scholar, 4.814 candidate primary studies were retrieved. With the help of the PICOC protocol, and after applying exclusion criteria and quality parameters, 70 articles were analyzed. In addition to bibliometric information, it was found that the most used social media platforms are Twitter, Facebook, Instagram, and YouTube. The main results reveal that the police use of these platforms goes beyond communication, information, and interaction with the public, aiming for engagement and action during emergencies and pandemics. Social media contributes to improving police surveillance, crime deterrence, and disorder control activities. Additionally, this work sheds light on the topic in the academic arena, proposing research opportunities. As a limitation, it is noted that the analysis only includes qualified literature, and therefore, some articles may not have been included because they did not meet the chosen parameters.

Keywords: Public Safety; Police Departments; Systematic Review; Police; Social Media

1. Introdução

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*. Via de regra, redes sociais proporcionam interação entre emissor e receptor, tornando-se parte integrante da comunicação moderna (Hu et al., 2018; Mayes, 2020).

Por se tratarem de recursos *online* que promovem interconexões e geração de conteúdos pelos usuários, as redes sociais tornaram-se protagonistas de estratégias de comunicação, apresentando-se como uma alternativa de custo relativamente modesto e demonstrando um extenso alcance geográfico e de público (Penha et al., 2020). Amplamente utilizadas pelas organizações, principalmente as comerciais, as redes sociais ainda não foram difundidas na área da segurança pública (Penha et al., 2020).

Nesse sentido, o legado de afastamento institucional das polícias com a população incide inversamente na organização de diversas maneiras (Cano, 2013). A relutância da difusão de informações pelas organizações policiais recai nessa problemática, diminuindo a capacidade de algumas corporações em adotarem as redes sociais (Anderson et al., 2015).

A resistência às inovações e ao desenvolvimento de novas ideias, na maioria das vezes, é relatada como características intrínsecas às polícias, compartilhadas entre essas organizações de diversas nacionalidades (Anderson et al., 2015; Minayo & Adorno, 2013). Se em áreas como Administração o risco inerente ao desenvolvimento e a difusão da inovação está vinculado ao ganho, em polícias esses riscos estão associados à segurança que deve ser assegurada por essas organizações ao Estado e à sua população (Minayo & Adorno, 2013).

Ainda assim, o uso das redes sociais pela polícia vem sendo considerado uma inovação em segurança pública, inovação esta diretamente atrelada à criação de valor e à geração de benefícios aos seus usuários externos e internos (Penha et al., 2020; Rogers, 2013). O uso das redes sociais vem paulatinamente se tornando popular entre os departamentos de polícia para divulgação de

informações públicas (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015; Hu et al., 2021).

Relata-se também que há o aproveitamento das redes sociais pelas unidades policiais de inteligência, tanto na condução de vigilância quanto na extração de conhecimento oficial sobre atividades, personalidades e motivações de suspeitos e vítimas (Walsh & O'Connor, 2019). As redes sociais ainda são consideradas nos processos de investigações policiais, e seu conteúdo pode ser usado para complementar e verificar material probatório como álibis de suspeitos (Brunty & Helenek, 2014; Frank et al., 2011).

Denota-se que o uso proativo de redes sociais pela polícia apresenta-se como uma oportunidade de sua aproximação com a comunidade, permitindo a essas organizações expandir o alcance da informação e potencializar a interação com o público (Hu & Lovrich, 2019). Especialmente com jovens, que são avaliados como sujeitos de difícil envolvimento e mantêm lugar de destaque como grupo vulnerável nas estatísticas criminais (Hu & Lovrich, 2019; Minayo & Adorno, 2013; Wessels, 2009).

Acrescenta-se também que as redes sociais podem melhorar a qualidade e a frequência da comunicação entre polícia e cidadão. No entanto, os esforços de divulgação das informações públicas e o uso das potencialidades dessas redes por essas organizações têm apresentado alcance limitado (Hu & Lovrich, 2019; Wessels, 2009). Fundamentando-se nesse cenário, as pesquisas empíricas publicadas sobre o uso das redes sociais pela polícia crescem pouco a pouco (Hu & Lovrich, 2019).

Dessa forma, este estudo se esforça para reunir essas publicações independentes por intermédio de uma revisão sistemática da literatura (RSL), oferecendo uma visão retrospectiva acerca do uso dessas redes pelos departamentos policiais, de acordo com os pesquisadores. Caracterizada por utilizar uma metodologia de pesquisa com rigor científico e transparência, a RSL foi empregada buscando minimizar o enviesamento da literatura.

Tomando-se essa premissa, a questão principal que norteou este estudo foi: segundo a literatura internacional, como as redes sociais estão sendo utilizadas pelos departamentos de polícia? Para responder a essa pergunta, foram feitas as escalas

dos artigos publicados sobre o tema empregando-se os critérios do protocolo PICOC (acrônimo de População, Intervenção, Comparação, Recuperação e Contexto), de Kitchenham et al. (2007).

Com esse escopo em vista, após esta introdução, este trabalho se estrutura da seguinte forma: é apresentada a metodologia da revisão sistemática; em seguida, explica-se a condução da RSL dessa pesquisa; a seguinte seção apresenta os resultados, reiterados por sua discussão, e as oportunidades de pesquisa sobre a temática em pauta; e, por fim uma conclusão é exibida.

2. Metodologia da revisão sistemática

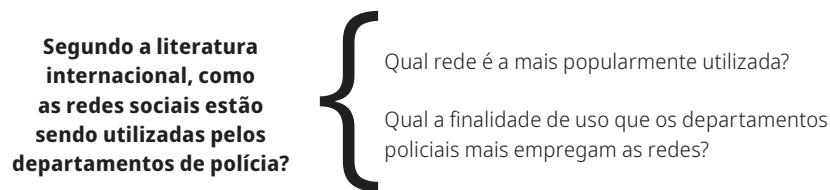
Neste estudo, a abordagem teve enfoque qualitativo, ainda que haja resultados quantificados, a estratégia de pesquisa adotada foi a bibliográfica. O

delineamento do estudo teve propósito tanto descritivo quanto exploratório. Os sujeitos da investigação são os artigos que realizaram pesquisa de campo, ou seja, estudos primários (considerados as unidades de análise) selecionados para atender as perguntas de pesquisa elaboradas (Cordeiro et al., 2007; Creswell, 2010).

Segue-se o detalhamento do desenvolvimento da RSL, iniciando-se por seu planejamento. Nessa etapa foram registrados os passos da pesquisa não só para que esta possa ser replicável por outra investigação, como também para se aferir que o processo aqui executado seguiu um rito previamente definido e absolutamente respeitado, conforme a literatura consultada (ver Donato & Donato, 2019; Figueiredo Filho et al., 2014).

Primeiramente, a questão principal delineada na introdução trouxe, subsequentemente, duas perguntas secundárias (Figura 1).

Figura 1. Perguntas condutoras do estudo

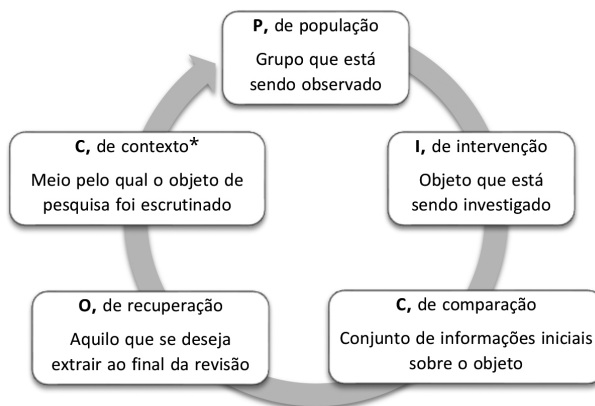


Fonte: autores.

Para estruturar as questões de pesquisa de forma a enfatizar essa premissa proposta, utilizou-se o PICOC, que também foi empregado na extração dos textos, identificando termos de buscas e sinônimos (Kitchenham et al., 2007; Petticrew & Roberts, 2006). Advoga-se que o protocolo PICOC

maximiza a recuperação de evidências nas bases de dados, focando o escopo da pesquisa, evitando buscas desnecessárias (Santos et al., 2007). Cada letra da sigla do acrônimo PICOC representa um passo a ser seguido no protocolo, explicado em sequência (Figura 2):

Figura 2. Protocolo PICOC



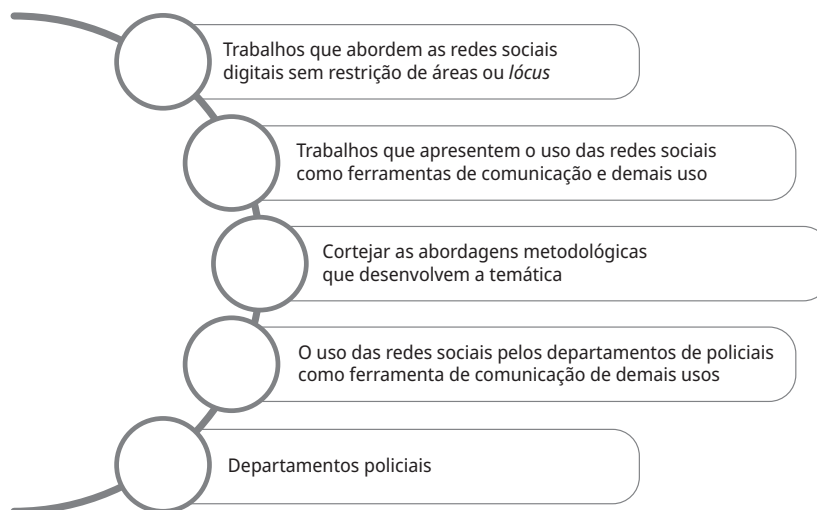
Fonte: autores, baseado em Biolchini *et al.* (2005).

*Nota: o passo “C” foi parcialmente realizado, pois a orientação é que seja empregado quando se deseja exatamente cotejar métodos. Mas, como essa pesquisa não pretendeu fazer acareações entre estudos, apenas realizou-se o levantamento dos procedimentos metodológicos adotados nos trabalhos.

Iniciou-se os procedimentos para realização da RSL definindo-se metas e objetivos da revisão,

critérios de inclusão e exclusão dos textos, 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 & Schmidt, 2005). A Figura 3 explica a dinâmica dos critérios empregados no presente estudo, a partir do protocolo PICOC.

Figura 3. Dinâmica dos critérios do protocolo PICOC no estudo



Fonte: autores.

Como parte do protocolo, definiram-se fontes e *strings* de buscas dos textos empregados na RSL. As seis bases de dados digitais selecionadas para este estudo, por serem as que cobrem os fóruns mais importantes da comunidade acadêmica-científica (periódicos, anais de conferências e *workshops*), 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 o Google Scholar para apoiar as buscas com informações adicionais sobre cada artigo, como quantidade de citações e informações de autores.

Realizou-se a busca pelos estudos empíricos sem restrição de área e data inicial (limitada até o ano de 2022), de forma automática, e os resultados foram coletados no campo de busca de cada biblioteca digital, através 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 textos e a consecução do objetivo dessa pesquisa, foram aplicados nos 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 vieses, optou-se por escolher apenas textos revisados por pares. Além disso, adicionou-se como critério de inclusão trabalhos que tenham sido 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 adotados para exclusão dos artigos (Tabela 1) consistiram em:

Tabela 1. Critérios adotados para exclusão de textos

Critérios	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 principal de pesquisa
	Manuscritos que não estavam em inglês**
	Textos de revisão bibliográfica
	Trabalhos que não atendiam aos parâmetros de qualidade

Fonte: autores.

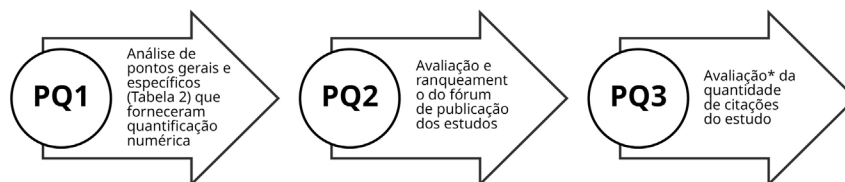
***Nota:** artigos foram considerados curtos quando apresentados com seis ou menos páginas.

****Nota:** a definição do critério “manuscritos em língua inglesa” se deu pela abrangência de ser um idioma internacional considerado universal à literatura acadêmica, sopesando-se que os melhores *journals* publicam nesse idioma.

Para investigar a qualidade dos trabalhos, verificou-se que não há uma definição sobre o que é um estudo de alto nível. O que existe é um consenso de que, para se obter resultados confiáveis em uma

revisão, os textos escolhidos apresentem qualidade (Kitchenham & Charters, 2007). Com isso em vista, adotou-se os seguintes Parâmetros de Qualidade (PQ) (Figura 4) para analisar os estudos:

Figura 4. Parâmetros empregados para medir a qualidade dos textos



Fonte: autores.

***Nota:** realizada com o auxílio do Google Scholar.

O PQ1 foi desmembrado em itens gerais e específicos (Tabela 2) baseados em Ahmad et al. (2012). Essa ação objetivou 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 limitações do trabalho, a fim de reduzir a subjetividade na análise.

Tabela 2. Itens avaliativos de qualidade PQ1

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

Fonte: autores baseado em Ahmad et al. (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 et al., 2012). Esses itens permitiram a classificação dos estudos calculada através da fórmula *Quality Score* (Equação 1), conforme Ahmad et al. (2012):

Equação 1. Quality Score

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

A quantificação numérica resultante do *Quality Score* qualificou os estudos em PQ1 em três *status*: “Alto”, para pontuação > 3; “Médio”, para pontuação ≥ 1,5 e ≤ 3; e “Baixo”, para pontuação < 1,5. Ressalta-se 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.

Em PQ2 a ponderação da qualidade foi atribuída considerando a medida estatística quartil (Q) aplicada segundo o SJR ou Qualis para periódicos. Deste modo, Q1 e Q2 foram considerados quartis com valores altos de classificação e Q3 e Q4 valores medianos (Sicsu et al., 2017). Assim, periódicos “A” foram avaliados como “Alto”, “B” foram considerados “Médio” e “C” ou “sem classificação” foram tidos como “Baixo”.

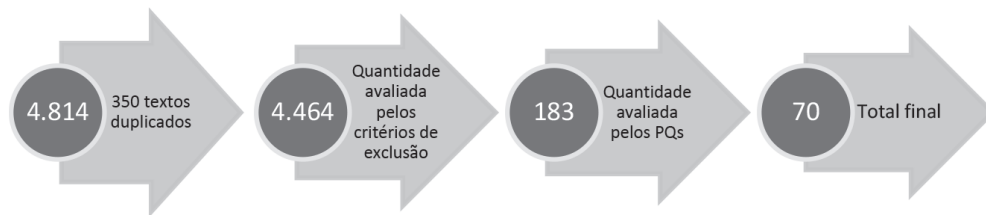
Em sequência, PQ3 classificou os textos como: “Alto” para artigos com mais de cinco citações; “Médio” para textos com uma a cinco citações; e “Baixo” para artigos que não apresentassem citações, com exceção de textos publicados nos últimos seis anos (esses foram considerados com *status* “médio” devido a serem publicações avaliadas como jovens). Para que o artigo fizesse parte dessa análise, precisou satisfazer a condição: PQ1 ≥ 1,5 e “PQ2 e PQ3” serem iguais a “Médio” ou “Alto”.

1.1. Condução da RSL

Realizou-se a execução das *strings* de pesquisa nas bibliotecas digitais em 15 de maio de 2023, utilizando o campo “busca avançada” que se mostrou mais preciso do que o “busca simples”. Recuperou-se 4.814 estudos primários candidatos, sendo provenientes da: Springer Link (66%); Scopus (19%); WOS (12%); SD (5%); IEEE (1%); e ACM DL (menos de 1%, quatro trabalhos). Os textos foram importados em formato RIS e exportados para o *software* StArt (escolhido para criar o banco de dados e dar suporte no processo da RSL), que realizou uma varredura em busca de estudos duplicados.

Após essa etapa, a seguinte fase 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 5 ilustra o processo de refinamento do *corpus* da pesquisa.

Figura 5. Processo de refinamento dos trabalhos



Fonte: autores.

A Tabela 3 apresenta os 70 trabalhos selecionados para a RSL.

Tabela 3. Trabalhos analisados

Ano	N.	Título	Autoria
2013	1	Communicating Justice: A comparison of courts and police use of contemporary media	Johnston & MCGovern
	2	Police Departments' use of Facebook: Patterns and policy issues	Lieberman et al.
	3	Social media strategies: Understanding the differences between north American police departments	Meijer & Thaens
	4	Reading the riots: What were the police doing on Twitter?	Procter et al.
2014	5	Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions	Warren et al.
	6	Top 10 U.S. municipal police departments and their social media usage	Brainard & Edlins
2015	7	Does Twitter increase perceived police legitimacy?	Grimmelikhuisen & 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 & Brainard
	10	Social media and the new organization of government communications: An empirical analysis of Twitter usage by the Dutch police	Meijer & 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 et al.
	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
2018	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 et al.
	22	We are more than crime fighters: Social media images of police departments	Hu et al.
	23	To serve and to tweet: An examination of police-related Twitter activity in Toronto	Kudla & 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 & Obiyan

2018	25	Didn't roger that: Social media message complexity and situational awareness of emergency responders	Pogrebnyakov & Maldonado
	26	Improving crime count forecasts using Twitter and taxi data	Vomfell et al.
	27	Leveraging social media to achieve a community policing agenda	Williams et al.
2019	28	Social media and value conflicts: An explorative study of the Dutch police	De Graaf & 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 & Stewart
	32	Policing's meme strategy: Understanding the rise of police social media engagement work	Wood
2020	33	Policing and social media: A mixed-method investigation of social media use by a small-town police department	Boateng & Chenane
	34	Evidence based social media use: An exploratory UK investigation into residents perceptions of police Facebook use	Cartwright & 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 et al.
	38	Maintaining neutrality: A sentiment analysis of police agency Facebook pages before and after a fatal officer-involved shooting of a citizen	Hand & Ching
	39	Public preferences regarding police Facebook posts: A macro-level analysis	Hu et al.
	40	Net legitimacy: Internet and social media exposure and attitudes toward the police	Intravia et al.
	41	Show this thread: Policing, disruption and mobilization through Twitter. An analysis of UK law enforcement tweeting practices during the Covid-19 pandemic	Nikolovska & Johnson
	42	Public police's philanthropy and Twitter communications in Canada	Walby & Gumieny
	43	Social media and border security: Twitter use by migration policing agencies	Walsh
	2021	44	Memetic Copa Ganda: Understanding the humorous turn in police image work
45		Synoptic prudentialism: The police, social media, and bureaucratic resistance	Adorjan & Ricciardelli
46		Police-community engagement and the affordances and constraints of social media	Bullock et al.
47		The use of Twitter by police officers in urban and rural contexts in Sweden	Ceccato et al.
48		Social media, socialization, and pursuing legitimization of police violence	Cheng
49		#Missing to #found: Exploring police Twitter use for missing persons investigations	Ferguson & 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 gatekeeping role	Grygiel & Lysak
52		We are all in this together: Police use of social media during the Covid-19 pandemic	Hu et al.

	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 & 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 et al.
	57	Social media and national security in Zimbabwe: Embracing social media for national security and addressing social media threats	Mugari & Chisuvi
2021	58	Social media: The double-edged sword for perpetuating and preventing criminal activities in Zimbabwe	Mugari & Muzinda
	59	The dynamic nature of police legitimacy on social media	Ralph
	60	Media and confidence in the police: Differences across race/ ethnicity	Rosenberger & Dierenfeldt
	61	Law enforcement and the depiction of minorities and women on social media: A review of municipal police department Facebook pictures	Sever et al.
	62	Exploring public engagement with missing person appeals on Twitter	Solymosi et al.
	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 et al.
	64	The visual politics of public police Instagram use in Canada	Walby & Wilkinson
	65	Maintaining police-citizen relations on social media during the Covid-19 pandemic	Ralph et al.
	66	Social media use of the police in crisis situations: A mixed-method study on communication practices of the German police	Jungblut et al.
	67	The role of emotions for citizen engagement via social media: A study of police departments using Twitter	Leppert et al.
2022	68	Reaching and engaging people: Analyzing tweeting practices of large u.s. police departments pre- and post- the killing of George Floyd	Dong & Wu
	69	Human trafficking awareness and reporting: Insights from Tennessee police websites and Twitter	Stickle et al.
	70	Does police use of twitter align with and enhance community policing objectives? An analysis of the New York city police department's Twitter activity	Thomas et al.

Fonte: autores.

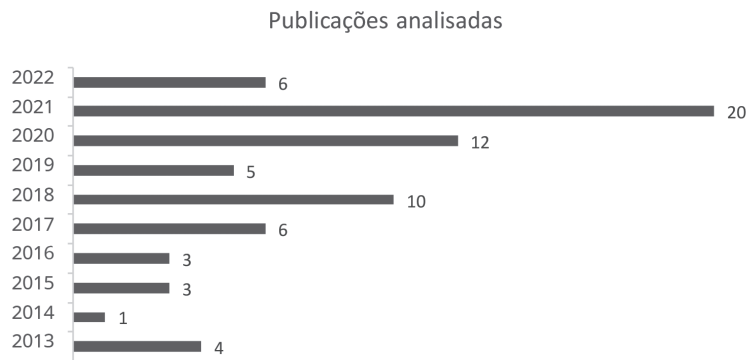
Em sequência realizou-se a análise com o intuito de consolidar os resultados.

3. Apresentação dos resultados

Inicia-se com as informações demográficas dos 70 trabalhos e segue-se com sua discussão, tendo em vista as questões de pesquisa (Figura 1). Ainda

que a coleta não tenha se restringido a um período específico, destaca-se o quão recente são as publicações que relacionam o *locus* “polícia” com a temática “redes sociais”. O debate vem angariando visibilidade, mesmo que a publicação tenha demonstrado um crescimento relevante apenas em 2021 (Figura 6).

Figura 6. Gráfico de publicações por ano



Fonte: autores.

As primeiras publicações recuperadas são de 2013, demonstrando a contemporaneidade do debate, uma vez que não emergiram trabalhos sobre a temática com mais de 10 anos no circuito acadêmico-científico qualificado. Mesmo que não tenha apresentado um crescimento consistente, a publicação se manteve constante, não tendo nenhum ano nesse intervalo em que não houvesse um texto publicado.

Ressalta-se que 2021 se avulta como um ano diferenciado para as publicações, pois apresenta

quase 100% a mais de textos que o período anterior e o subsequente, ou mesmo nos demais anos. Assinala-se que não foi encontrado nenhum evento ou uma ocorrência específica para esse cenário diferenciado. Os cinco primeiros anos, por sua vez, ainda que não exibam uma quantidade expressiva de manuscritos (17 dos 70 textos), se destacam por possuírem os 10 trabalhos mais citados, segundo o PQ3. A Figura 8 informa a quantidade de citações desses textos.

Figura 7. Artigos mais citados*



Fonte: autores.

*Nota: a quantidade de citações foi contabilizada até junho de 2023.

Acredita-se que por terem caráter pioneiro, os artigos de 2013 a 2017 serviram de base às pesquisas nos anos seguintes, o que findou em influenciar em ser esse período o predominante entre a literatura

mais citada nos manuscritos relacionados na Figura 8. Em seguida, delimitou-se a nacionalidade das publicações com base nas regiões de estudo de cada trabalho. A Tabela 4 traz a distribuição:

Tabela 4. Nacionalidade* dos estudos

País	Quant.	Manuscritos
Alemanha	4	Trottier (2017); Jungbiut & Jungblut (2021); Leppert et al. (2022); Jungbiut et al. (2022)
Austrália	5	Johnston & MCGovem (2013); Wood (2019); Walsh (2020); Ellis (2020); Wood & Megovem (2020)
Canadá	7	Schneider (2016); O'Connor (2017); Kudla & Pamaby (2018); Walsh (2020); Ferguson & Soave (2021); Adorjan & Ricciardeilli (2021); Walby & Wilkinson (2021)
Escócia	3	Ratph (2021); Fielding (2021); Egawhary (2019)
Estados Unidos (EUA)	32	Meijer & Thaens (2013); Lieberman et al. (2013); Brainard & Edlins (2015); Edtins & Brainard (2016); Fowler (2017); Dai (2017); Beshears (2017); Huang et al. (2018); Hu et al. (2018); Vomfell et al. (2018); Williams et al. (2018); Pogrebnyakov & Maldonado (2018); Yang & Stewart (2019); Leott (2019); Walsh (2020); Hu et al. (2020); Hand & Ching (2020); Intravia et al. (2020); Fallik et al. (2020); Boateng & Chenane (2020); Walby & Gumieny (2020); Grygiel & Lysak (2020); Mayes (2021); Sever et al. (2021); Mohler et al. (2021); Cheng (2021); Livingstone (2021); Hu et al. (2021); Rosenberger & Dierenfelát (2021); Thomas et al. (2022); Stickle et al. (2022); Dong & Wu (2022)
Holanda	4	Grimmelikhuijsen & Meijer (2015); Meijer & Torenvlied (2016); Trottier (2017); De Graaf & Meijer (2019)
Inglaterra	14	Procter et al. (2013); Trottier (2015, 2017); Dencik et al. (2018); Bullock (2018a, 2018b); Colbran (2018); Egawhary (2019); Nikolovska & Johnson (2020); Cartwright & Shaw (2020); Solymosi et al. (2021); Fielding (2021); Bullock et al. (2021); Ralph et al. (2022)
Irlanda do Norte	2	Egawhary (2019); Fieláing (2021)
Malásia	1	Warren et al. (2014)
Nigéria	2	Odeyemi & Obiyan (2018); Uduma et al. (2021)
País de Gales	3	Egawhary (2019); Fielding (2021); Bullock et al. (2021)
Quênia	1	Dsyer (2020)
Suécia	3	Trottier (2015, 2017); Ceccato et al. (2021)
Zimbábue	2	Mugari & Chisuvi (2021); Mugari & Muzinda (2021)

Fonte: autores.

***Nota:** alguns estudos analisaram mais de um país.

Os EUA se mostraram o principal país no que se refere ao desenvolvimento de estudos sobre o uso das redes sociais pelos departamentos policiais, e a segunda nação mais profícua nas publicações foi a Inglaterra, mas com volume menor que a metade (ver Tabela 4). Ao se analisar os textos dos EUA, 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 através de pesquisas, programação e oportunidades de treinamento (IACP, 2022).

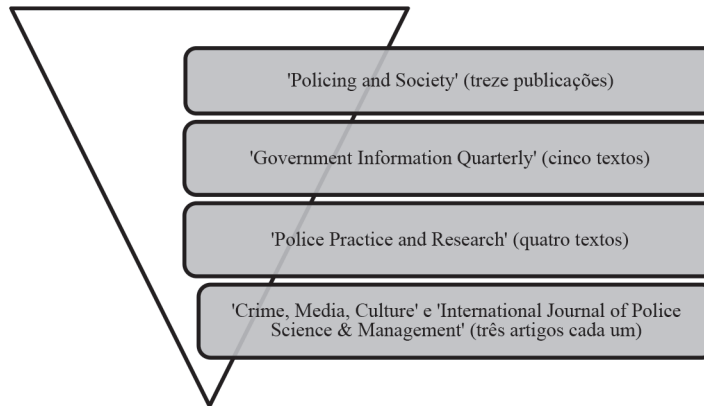
Observou-se que não foram escrutinadas polícias de países das Américas do Sul ou Central, como também orientais, entre os textos da Tabela 4. No entanto, nota-se que o uso das redes sociais pelos departamentos policiais está se difundindo não somente entre os países desenvolvidos, uma vez que coletaram-se textos oriundos da Nigéria, Zimbábue e Quênia, do continente africano.

Com o crescente interesse sobre a temática, alguns autores se destacaram com mais de uma publicação, como: Meijer (2013, 2015, 2016, 2019), Bullock (2018a, 2018b, 2021), Hu (2018, 2020, 2021), Lovrich (2018, 2020, 2021), Brainard (2015, 2016) e Jungblut (2021, 2022). Verificou-se ainda que não houve repetição de publicação de autores em um

único periódico, ou seja, seus textos subsequentes não se concentraram na mesma revista de publicação anterior.

Dos 37 *journals* presentes na pesquisa, cinco se destacaram por concentrarem 40% das publicações (28 dos 70 manuscritos analisados). Os periódicos mais aderentes a temática foram (Figura 8):

Figura 8. Periódicos mais aderentes



Fonte: autores.

Sobre os *journals* da Figura 8, esses são os que possuem o maior fator de impacto avaliado em PQ2. No que se refere à classificação dos *journals*, apenas o “International Journal of Scientific and Technology Research” foi classificado com *status* “médio” (Q4), segundo o PQ2. Quanto à área dos periódicos que publicaram sobre redes sociais e polícia, todos pertencem às Ciências Sociais, predominando as subáreas de: Direito, Sociologia e Ciência Política.

Quanto às características da metodologia dos estudos analisados, algumas identificações foram obtidas. Em todos os trabalhos, o método empregado foi o dedutivo e verificou-se que a abordagem adotada pelas publicações no intervalo dos primeiros cinco anos foi prioritariamente qualitativa, seguida pela combinação quali-quantitativa, em menor escala, quantitativa. Pelo período subsequente, identificou-se o mesmo padrão de adoção de metodologia pelos estudos. Desse modo, a distribuição da abordagem adotada pelas 70

pesquisas se deu da seguinte forma: 38 qualitativas, 14 quantitativas e 18 adotaram as duas.

Esse achado é coerente com o *corpus* desse estudo (um campo recente de pesquisa) e o que se advoga sobre a abordagem qualitativa (que tem por objetivo entender determinada situação social, fato, papel, grupo ou interação) (Creswell, 2010). E mesmo com o interesse de pesquisa instigando as publicações, esses trabalhos publicados durante esses 10 anos tenderam a estudar o fenômeno com objetivo metodológico exploratório, reforçando a contemporaneidade do debate.

4. Discussão

Como as mídias sociais se tornaram parte integrante da rotina na sociedade, não é surpreendente que profissionais e acadêmicos as identifiquem como um meio potencial para fortalecer relações entre polícia e sociedade (Bullock, 2018; Grimme-likhuijsen & Meijer, 2015). Denota-se que o texto

mais difundido aborda a confiança e o engajamento cívico presentes no ambiente virtual.

São 25 manuscritos dos 70 trabalhos analisados por este estudo os que exibiram *status* “Alto”, de acordo com o PQ1. Ou seja, auferiu-se que apenas 36% dos trabalhos analisados que relacionam

as redes sociais às organizações policiais apresentaram qualidade elevada, segundo os critérios de qualidade adotados por este trabalho (os PQs).

São 37 artigos (52% do total) que avaliaram postagens das redes sociais das polícias (mas não o artigo mais citado), a saber (Tabela 4):

Tabela 4. Estudos com avaliação das postagens das redes

Ano	Trabalhos
2013	Lieberman et al.; Procter et al.
2015	Brainard & Edlins
2016	Schneider
2017	Huang et al.; Dai; O'Connor
2018	Hu et al.; Kudla & Parnaby; Pogrebnyakov & Maldonado; Williams et al.
2019	Yang & Stewart; Wood
2020	Cartwright & Shaw; Ellis; Hand & Ching; Hu et al.; Nikolovska & Johnson; Walby & Gumienny; Walsh; Wood & MCGovern
2021	Ceccato et al.; Cheng; Ferguson & Soave; Hu et al.; Jungblut & Jungblut; Livingstone; Mayes; Sever et al.; Solymosi et al.; Walby & Wilkinson
2022	Thomas et al.; Jungblut & Jungblut; Stickle et al.; Dong & Wu; Leppert et al.; Jungblut et al.

Fonte: autores.

Para a execução de suas verificações, alguns dos autores dos estudos da Tabela 4 optaram por utilizar a técnica de análise de conteúdo (Lieberman et al., 2013; O'Connor, 2017; Yang & Stewart, 2019; Hand & Ching, 2020; Adorjan & Ricciardelli, 2021) e outros optaram por técnicas estatísticas (Yang & Stewart, 2019; Hu et al., 2020; Solymosi et al., 2021), havendo também autores que preferiram associar mais de uma técnica em suas análises (Huang et al., 2017; Livingstone, 2021; Ceccato et al., 2021).

Os autores que escrutinaram as postagens argumentaram que a finalidade de uso das mídias pelas polícias é prioritariamente (mas não só isso) comunicar, informar e interagir com o público. Esse posicionamento coaduna com Hu et al. (2020), que advogam que as organizações policiais adotaram o uso das mídias sociais para uma variedade de propósitos. A Tabela 5 sumariza o uso das redes sociais pelas polícias, segundo os 70 trabalhos:

Tabela 5. Propósitos das redes sociais

Propósito	Objetivo	Autores
Engajamento	Informar, interagir e obter confiança da população	Johnston & MCGovern (2013); Lieberman et al. (2013); Meijer & Thaens (2013); Brainard & Edlins (2015); Grimmellikhuijsen & Meijer (2015); Edlins & Brainard (2016); Meijer & Torenvlied (2016); Huang et al. (2017); O'Connor (2017); Walsh (2019); Cartwright & Shaw (2020); Ceccato et al. (2021); Fielding (2021); Grygiel & Lysak (2021); Jungblut & Jungblut (2021); Livingstone (2021); Stickle et al. (2022); Jungblut et al. (2022)

Obter transparência	Proporcionar accountability das atividades policiais	Dai (2017); Colbran (2018); De Graaf & Meijer (2019); Ellis (2020); Mohler et al. (2021); Bullock et al. (2021)
Dirimir o preconceito sobre a polícia	Aumentar a legitimidade e desmistificar a imagem negativa da polícia	Schneider (2016); Bullock (2018); Odeyemi & Obiyan (2018); Intravia et al. (2020); Wood & MCGovern (2020); Walby & Gumieny (2020); Rosenberger & Dierenfeldt (2021); Cheng (2021); Adorjan & Ricciardelli (2021); Ralph (2021); Mayes (2021); Dong et al. (2022)
Implementar o policiamento comunitário	Aproximar e instigar a população a oferecer potenciais soluções para problemas da comunidade	Meijer & Thaens (2013); Fowler (2017); Williams et al. (2018); Hu et al. (2020); Walby & Wilkinson (2021); Ferguson & Soave (2021); Uduma et al. (2021); Solymosi et al. (2021); Thomas et al. (2022)
Promover a imagem policial	Proporcionar uma boa relação com os cidadãos	Warren et al. (2014); Hu et al. (2018); Bullock (2018); Kudla & Parnaby (2018); Leott (2019); Wood (2019); Dwyer (2020); Boateng & Chenane (2020); Hand & Ching (2020); Sever et al. (2021); Leppert et al. (2022); Ralph et al. (2022)
Aprimorar as atividades de policiamento	Auxiliar na resolução e redução de crimes	Procter et al. (2013); Trottier (2015, 2017); Beshears (2017); Dencik et al. (2018); Vomfell et al. (2018); Egawhary (2019); Fallik et al. (2020); Mugari & Muzinda (2021); Mugari & Chisuvi (2021)
Atuar em situações de emergência e pandemia	Melhor atender a comunidade em momentos adversos	Pogrebnyakov & Maldonado (2018); Yang & Stewart (2019); Nikolovska & Johnson (2020); Hu et al. (2021)

Fonte: autores.

Além desses propósitos de uso apontados (Tabela 5), alguns outros ainda podem ser registrados. Walby & Wilkinson (2021) abordaram a transformação da visão tradicional da cultura policial para organizações mais inclusivas, enquanto Mayes (2021) auferiu a construção de uma imagem pela polícia que projete humanidade, permitindo que a comunidade perceba essas organizações como membros e não uma força de oposição.

Ademais, também foi indicado 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 objetivo de coleta de dados de

inteligência, na condução de investigações e realização de vigilância (Fallik et al., 2020; Mugari & Muzinda, 2021; Trottier, 2017). E seu uso instiga a população a participar da governança do combate à criminalidade e à insegurança, instruindo os cidadãos sobre prevenção de crimes e estimulando denúncias e colaboração da população em casos de desaparecimentos (Ferguson & Soave, 2021; Walsh, 2020).

Via de regra, aponta-se que 53% dos adultos utilizam redes para se informar (Shearer & Mitchell, 2021). Com isso em vista, na medida em que os departamentos de polícia adotam mídias sociais, dentre as plataformas existentes, quatro vêm prevalecendo (Figura 9).

Figura 9. Redes sociais analisadas pelos estudos



Fonte: autores.

Observa-se a preferência pelo uso do Twitter e do Facebook devido à possibilidade de compartilhamento de diversos tipos de conteúdo, como notícias, atualizações, comentários e fotos (Williams et al., 2018). A escolha por priorizar essas redes sociais pode estar atrelada aos grupos sociais que essas plataformas agregam, permitindo às polícias alcançarem o público-alvo desejado e maximizarem efeitos potenciais (Dai et al., 2017; Dwyer, 2020). O Instagram e o Youtube também são utilizados pelas polícias (Figura 9), mesmo sendo redes sociais pouco exploradas e difundidas nas pesquisas dos artigos.

Diante disso, pode-se entender que o uso das mídias sociais está sendo percebido como um ajuste natural de comunicação com a comunidade em que o departamento policial está inserido. Portanto, a maioria das organizações policiais está fazendo uso das redes sociais ciente de sua onipresença na sociedade e de sua capacidade de influenciar a imagem pública de seu trabalho (Livingstone, 2021).

Verificou-se também que os estudos relatam que os departamentos policiais têm buscado entender sua atuação no meio digital, fomentando as unidades de inteligência para alcançarem os princípios básicos do policiamento: dissuadir crimes e desordens, preservar a ordem, administrar a justiça, garantir que infratores sejam punidos por seus atos e assegurar a transparência de suas ações.

5. Oportunidades de pesquisa

Avalia-se que, tratando-se de uma temática recente, muitas perspectivas precisam de análise acerca do assunto, possibilitando estudos que irão lançar luz às discussões sobre inovação na segurança pública, contribuindo ao campo teórico e à sociedade. Como parte do resultado de um escrutínio subjetivo baseado nas sugestões de pesquisas futuras sugerida pelos autores dos textos analisados, algumas abordagens se tornaram relevantes e com potencial de contribuição.

Segundo os autores, entre as abordagens que podem emergir, sobressai-se a gestão da prestação do serviço de policiamento e sua interação com as mídias sociais. Com isso em vista agrupam-se

seis linhas de estudos emergentes as oportunidades vislumbradas:

- *usar as redes sociais para o policiamento é inovador (Bullock, 2018; Edlins & Brainard, 2016; Hu et al., 2021). Uma análise com isso em vista permitirá conceber uma visão de como ocorre o processo de inovação para adoção das redes sociais em instituições hierarquizadas e como se encontra a evolução da difusão dessa inovação nos diversos departamentos de polícia de tamanhos variados;*
- *ainda na perspectiva da inovação, dentre os tipos de inovação, o uso dessas redes para comunicação, informação e engajamento com o público torna-se uma extensão do serviço de policiamento (Beshears, 2017; Hu et al., 2018; Mugari & Muzinda, 2021). Assim, sua adoção transforma-se em uma inovação em serviço, tornando um estudo sobre essa nova forma de acesso e entrega do policiamento relevante à compreensão do caso;*
- *alguns trabalhos apontaram deficiências quanto ao uso das redes sociais para atingir os objetivos propostos pelo departamento policial (Fallik et al., 2020; Mugari & Chisuvi, 2021). Portanto, uma investigação nessas instituições em seus tamanhos variados para conhecer estratégias para um melhor aproveitamento do que as redes sociais proporcionam, pode instigar estudos que usam as tecnologias de informação e comunicação de forma estratégica;*
- *assim como o tamanho dos departamentos influencia em como estão sendo desenvolvidas e praticadas a adoção e utilização das redes sociais, a localização também tem efeito sobre seu uso pelas polícias (as redes sociais são consideradas uma inovação de baixo custo) (Boateng & Chenane, 2020; Ceccato et al., 2021; Meijer & Thaens, 2013). A distinção cultural de uma cidade grande para uma pequena sugere uma abordagem de comparação adequada para entender diferenças e semelhanças da adoção e do uso dessas plataformas pelos departamentos;*
- *há uma necessidade premente de pesquisas para considerarem o impacto na sociedade (social, econômico, político, entre outros) das diferentes*

formas de utilização das redes sociais pelos departamentos policiais (Hand & Ching, 2020; Walby & Wilkinson, 2021); e

- *também deve-se buscar o aprofundamento das atitudes e da percepção dos cidadãos em relação ao serviço da polícia prestado via redes sociais (Leott, 2019; Warren et al., 2014).*

6. Conclusão

Este artigo possibilitou uma apreciação exploratória de como vem se dando o uso das plataformas de redes sociais pelos departamentos de polícia, a partir de trabalhos publicados na literatura qualificada. As fases e os procedimentos metodológicos adotados pela pesquisa estão descritos com o intuito de possibilitar sua repetição. Nesta RSL, visou-se encontrar evidências empíricas relatadas pelos autores de esforços e ações adotadas pelas polícias que estão inseridas no meio digital para estabelecerem objetivos básicos do policiamento e cumprir sua missão institucional com a comunidade a qual pertencem.

E, ainda que departamentos policiais de diversas nacionalidades e realidades tenham sido pesquisados, constatou-se que, ao adotarem as redes sociais, compartilham, além de suas atribuições básicas, propósitos em comum. Verificou-se que o uso das redes sociais vem mudando os padrões de inteligência e comunicação nas polícias, demonstrando o interesse dessas organizações em difundir essa inovação e transpor a visão de uma organização policial distante de sua comunidade.

Ademais, com evidente foco em comunicação e informação, os departamentos policiais buscam disseminar uma imagem organizacional transparente e legítima, e construir relacionamentos com os cidadãos por meio da interação direta através do ambiente digital. Em conjunto, os resultados apresentam implicações de que as informações publicadas pelos departamentos policiais impactam na forma como os cidadãos respondem e interagem com essas organizações.

Prioritariamente, entende-se que cidadãos bem informados podem contribuir à segurança pública, tomando medidas preventivas adequadas ou fornecendo informações relevantes à polícia.

Destaca-se também, na análise de alguns trabalhos, que algumas instituições tendem a utilizar as redes sociais mais para orientação da aplicação da lei e aprimoramento das atividades policiais, enquanto outras são mais direcionadas à comunidade, como extensão do policiamento comunitário.

Constatou-se que o cenário acadêmico demonstra uma produção evolutiva de massa crítica na construção do conhecimento a respeito do objeto da pesquisa. No entanto, por ser um tema que recentemente vem ganhando notoriedade, a literatura ainda se encontra limitada - tanto em quantidade quanto em métodos adotados pelos estudos - e são várias as perspectivas possíveis de pesquisa, conforme apresentadas na seção anterior e também para além delas. Assinala-se aqui que a agenda de pesquisa que se sobressaiu pode ser considerada um reflexo da área de publicação dos textos avaliados (Ciências Sociais).

Como limitações desta pesquisa, aponta-se que se optou em analisar apenas a literatura qualificada e por isso podem não ter sido abarcados alguns estudos que não se enquadram nos parâmetros elencados e descritos. Além disso, o tamanho considerado como mínimo dos textos, assim como não se buscar tecnologias, serviços e outros elementos já classificados como inovativos às polícias, e associadas as redes sociais, podem também ter contribuído à não inclusão de algum estudo nesta pesquisa.

No entanto, avalia-se que esta pesquisa revelou como as redes sociais estão sendo utilizadas pelos departamentos de polícia, além das duas questões secundárias levantadas. Considerando a atualidade e a pertinência da proposta, como não foi encontrado nenhum outro texto de análise da bibliografia sobre a temática, sugere-se, posteriormente, buscar a replicação desta RSL para evidenciar a evolução do campo de pesquisa.

Espera-se que futuras pesquisas possam desenvolver as oportunidades identificadas na sessão anterior, alargando o conjunto da literatura e fornecendo mais evidências sobre o tema. E que outras áreas de conhecimento busquem também ampliar o escopo do entendimento da relação entre redes e polícias.

6. Referências

- Adorjan, M.C., & Ricciardelli, R. (2021). Synoptic prudentialism: The police, social media, and bureaucratic resistance. *Canadian Journal of Sociology*, 46(1), 59-84. <https://journals.library.ualberta.ca/cjs/index.php/CJS/article/view/29727/21542>
- Ahmad, A., Jamshidi, P., & Pahl, C. (2012). Protocol for systematic literature review. *Technical Report, Dublin City University, Dublin-Ireland*.
- Anderson, M., Lewis, K., & Dedehayir, O. (2015, August). 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)* (pp. 2453-2464). IEEE. <https://doi.org/10.1109/PICMET.2015.7273207>
- Beshears, M.L. (2017). Effectiveness of police social media use. *American Journal of Criminal Justice*, 42(3), 489-501. <https://doi.org/10.1007/s12103-016-9380-4>
- Biolchini, J., Mian, P.G., Natali, A. C.C., & Travassos, G.H. (2005). Systematic review in software engineering. *System engineering and computer science department CO-PPE/UFRJ, Technical Report ES*, 679(05), 45.
- Boateng, F.D., & Chenane, J. (2020). Policing and social media: A mixed-method investigation of social media use by a small-town police department. *International Journal of Police Science & Management*, 22(3), 263-273. <https://doi.org/10.1177/1461355720927429>
- Brainard, L., & Edlins, M. (2015). Top 10 US municipal police departments and their social media usage. *The American Review of Public Administration*, 45(6), 728-745. <https://doi.org/10.1177/0275074014524478>
- Brunty, J., & Helenek, K. (2014). *Social media investigation for law enforcement*. Routledge.
- Bullock, K. (2018a). (Re)presenting “order” online: The construction of police presentational strategies on social media. *Policing and Society*, 28(3), 345-359. <https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1177529>
- Bullock, K. (2018b). The police use of social media: Transformation or normalization? *Social Policy and Society*, 17(2), 245-258. <https://doi.org/10.1017/S1474746417000112>
- Bullock, K., Garland, J., & Coupar, F. (2021). Police-community engagement and the affordances and constraints of social media. *Policing and Society*, 31(4), 373-385. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1831498>
- Cano, I. (2013). Uma polícia para o século XXI: Comentário sobre o artigo de Minayo e Adorno. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(3), 596-598. scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csc/v18n3/04.pdf
- Cartwright, A., & Shaw, C. (2020). Evidence based social media use: An exploratory UK investigation into residents’ perceptions of police Facebook use. *Safer Communities*, 19(2), 61-71. <https://doi.org/10.1108/SC-09-2019-0033>
- Ceccato, V., Solymosi, R., & Müller, O. (2021). The use of Twitter by police officers in urban and rural contexts in Sweden. *International Criminal Justice Review*, 31(4), 456-476. <https://doi.org/10.1177/10575677211041926>
- Cheng, T. (2021). Social media, socialization, and pursuing legitimization of police violence. *Criminology*, 59(3), 391-418. <https://doi.org/10.1111/1745-9125.12277>
- Creswell, J.W. (2010). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.
- Colbran, M.P. (2018). Policing, social media and the new media landscape: Can the police and the traditional media ever successfully bypass each other? *Policing and Society*, 30(3), 295-309. <https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1532426>
- Cordeiro, A.M., Oliveira, G.M., Rentería, J.M., Guimarães, C.A., & Grupo de Estudo de Revisão Sistemática do Rio de Janeiro. (2007). Revisão sistemática: Uma revisão narrativa. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgias*, 34(6), 428-431. <https://doi.org/10.1590/S0100-69912007000600012>
- Dai, M., He, W., Tian, X., Giralidi, A., & Gu, F. (2017). Working with communities on social media: Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police. *Online Information Review*, 41(6), 782-796. <https://doi.org/10.1108/OIR-01-2016-0002>
- De Graaf, G., & Meijer, A. (2019). Social media and value conflicts: An explorative study of the Dutch police. *Public Administration Review*, 79(1), 82-92. <https://doi.org/10.1111/puar.12914>
- Dencik, L., Hintz, A., & Carey, Z. (2018). Prediction, pre-emption and limits to dissent: Social media and big data uses for policing protests in the United Kingdom. *New Media & Society*, 20(4), 1433-1450. <https://doi.org/10.1177/1461444817697722>
- Dong, B., & Wu, X. (2022). Reaching and engaging people: Analyzing tweeting practices of large US police departments pre-and post-the killing of George Floyd. *PLoS one*, 17(7), e0269288. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269288>
- Donato, H., & Donato, M. (2019). Etapas na condução de uma revisão sistemática. *Acta Médica Portuguesa*, 32(3). <https://doi.org/10.20344/amp.11923>

- Dwyer, M. (2020). Reimagining police engagement? Kenya National Police Service on social media. *Policing and Society*, 30(7), 760-776. <https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1589470>
- Edlins, M., & Brainard, L. A. (2016). Pursuing the promises of social media? Changes in adoption and usage of social media by the top 10 US police departments. *Information Polity*, 21(2), 171-188. <https://doi.org/10.3233/IP-160380>
- Egawhary, E.M. (2019). The surveillance dimensions of the use of social media by UK police forces. *Surveillance & Society*, 17(1/2), 89-104. <https://doi.org/10.24908/ss.v17i1/2.12916>
- Ellis, J.R. (2021). More than a trivial pursuit: Public order policing narratives and the “social media test”. *Crime, Media, Culture*, 17(2), 185-207. <https://doi.org/10.1177/1741659020918634>
- Fallik, S.W., Deuchar, R., Crichlow, V.J., & Hodges, H. (2020). Policing through social media: A qualitative exploration. *International Journal of Police Science & Management*, 22(2), 208-218. <https://doi.org/10.1177/1461355720911948>
- Ferguson, L., & Soave, V. (2021). #Missing to# Found: exploring police Twitter use for missing persons investigations. *Police Practice and Research*, 22(1), 869-885. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1753516>
- Fielding, N.G. (2021). Police communications and social media. *European Journal of Criminology*, 1-19. <https://doi.org/10.1177/1477370821998969>
- Figueiredo Filho, D.B., Paranhos, R., Silva Júnior, J.A., Rocha, E.C., & Alves, D.P. (2014). O que é, para que serve e como se faz uma meta-análise?. *Teoria & Pesquisa: Revista de Ciência Política*, 23(2). <http://dx.doi.org/10.4322/tp.2014.018>
- Fowler, B.M. (2017). Stealing thunder and filling the silence: Twitter as a primary channel of police crisis communication. *Public Relations Review*, 43(4), 718-728. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.007>
- Frank, R., Cheng, C., & Pun, V. (2011). *Social media sites: New fora for criminal, communication, and investigation opportunities*. Ottawa: Public Safety Canada.
- Grimmelikhuijsen, S.G., & Meijer, A.J. (2015). Does Twitter increase perceived police legitimacy?. *Public Administration Review*, 75(4), 598-607. <https://doi.org/10.1111/puar.12378>
- Grygiel, J., & Lysak, S. (2021). Police social media and broadcast news: An investigation into the impact of police use of Facebook on journalists’ gatekeeping role. *Journalism Practice*, 15(7), 994-1011. <https://doi.org/10.1080/17512786.2020.1759123>
- Hand, L.C., & Ching, B.D. (2020). Maintaining neutrality: A sentiment analysis of police agency Facebook pages before and after a fatal officer-involved shooting of a citizen. *Government Information Quarterly*, 37(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101420>
- Huang, Y., Wu, Q., Huang, X., & Bort, J. (2017). A multiplatform investigation of law enforcement agencies on social media. *Information Polity*, 22(2-3), 179-196. <https://doi.org/10.3233/IP-170414>
- Hu, X., Dong, B., & Lovrich, N. (2021). “We are all in this together”: Police use of social media during the Covid-19 pandemic. *Policing: An International Journal*, 45(1), 106-123. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2021-0072>
- Hu, X., & Lovrich, N.P. (2019). Social media and the police: A study of organizational characteristics associated with the use of social media. *Policing: An International Journal*, 42(4), 654-670. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2018-0139>
- Hu, X., Rodgers, K., & Lovrich, N.P. (2018). “We are more than crime fighters”: Social media images of police departments. *Police Quarterly*, 21(4), 544-572. <https://doi.org/10.1177/109861118783991>
- Hu, X., Rodgers, K., & Lovrich, N.P. (2020). Public preferences regarding police Facebook posts: A macro-level analysis. *Police Practice and Research*, 21(3), 227-245. <https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1531753>
- Intravia, J., Thompson, A.J., & Pickett, J.T. (2020). Net legitimacy: Internet and social media exposure and attitudes toward the police. *Sociological Spectrum*, 40(1), 58-80. <https://doi.org/10.1080/02732173.2020.1720554>
- International Association of Chiefs of Police (IACP). *About IACP*. 2022. <https://www.theiacp.org/about-iacp>.
- Johnston, J., & McGovern, A. (2013). Communicating justice: A comparison of courts and police use of contemporary media. *International Journal of Communication*, 7(1), 1667-1687. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2029/960>
- Jungblut, M., & Jungblut, J. (2021). 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. *Public Administration*, 1(1), 1-20. <https://doi.org/10.1111/padm.12747>
- Jungblut, M., Kümpel, A.S., & Steer, R. (2022). Social media use of the police in crisis situations: A mixed-method study on communication practices of the German police. *New Media & Society*. <https://doi.org/10.1177/14614448221127899>
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*.

- Kitchenham, B.A., Mendes, E., & Travassos, G.H. (2007). Cross versus within-company cost estimation studies: A systematic review. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 33(5), 316-329. <https://doi.org/10.1109/TSE.2007.1001>
- Kudla, D., & Parnaby, P. (2018). To serve and to tweet: An examination of police-related Twitter activity in Toronto. *Social Media + Society*, 4(3), 1-13. <https://doi.org/10.1177/2056305118787520>
- Leppert, K., Saliterer, I., & Korać, S. (2022). The role of emotions for citizen engagement via social media - a study of police departments using Twitter. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101686. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101686>
- Leott, Y.M. (2019). #Screening out: Criminal justice students' awareness of social media usage in policing. *Cogent Social Sciences*, 5(1), 1573570. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1573570>
- Lieberman, J.D., Koetzle, D., & Sakiyama, M. (2013). Police departments' use of Facebook: Patterns and policy issues. *Police Quarterly*, 16(4), 438-462. <https://doi.org/10.1177/1098611113495049>
- Livingstone, R.M. (2022). Public relations and public service: Police departments on Facebook. *Policing and Society*, 32(5), 598-610. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1941012>
- Mayes, L. (2021). Social media and community-oriented policing: Examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook. *Police Practice and Research*, 22(1), 903-920. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1843459>
- Meijer, A., & Thaens, M. (2013). Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*, 30(4), 343-350. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023>
- Meijer, A.J., & Torenvlied, R. (2016). Social media and the new organization of government communications: An empirical analysis of Twitter usage by the Dutch police. *The American Review of Public Administration*, 46(2), 143-161. <https://doi.org/10.1177/0275074014551381>
- Minayo, M.C.D.S., & Adorno, S. (2013). Risco e (in) segurança na missão policial. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(3), 585-593. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232013000300002>
- Mohler, M., Campbell, C., Henderson, K., & Renauer, B. (2022). Policing in an era of sousveillance: A randomised controlled trial examining the influence of video footage on perceptions of legitimacy. *Policing and Society*, 32(1), 52-70. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1878169>
- Mugari, I., & Chisuvi, R. (2021). Social media and national security in Zimbabwe: Embracing social media for national security and addressing social media threats. *African Security Review*, 30(1), 86-101. <https://doi.org/10.1080/10246029.2020.1857806>
- Mugari, I., & Muzinda, C. (2021). Social media: The double-edged sword for perpetuating and preventing criminal activities in Zimbabwe. *Safer Communities*. <https://doi.org/10.1108/SC-02-2021-0004>
- Nightingale, A. (2009). A guide to systematic literature reviews. *Surgery (Oxford)*, 27(9), 381-384. <https://doi.org/10.1016/j.mpsur.2009.07.005>
- Nikolovska, M., Johnson, S.D., & Ekblom, P. (2020). "Show this thread": Policing, disruption and mobilisation through Twitter. An analysis of UK law enforcement tweeting practices during the Covid-19 pandemic. *Crime Science*, 9(1), 1-16. <https://doi.org/10.1186/s40163-020-00129-2>
- O'Connor, C.D. (2017). The police on Twitter: Image management, community building, and implications for policing in Canada. *Policing and Society*, 27(8), 899-912. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1120731>
- Odeyemi, T.I., & Obiyan, A.S. (2018). Digital policing technologies and democratic policing: Will the internet, social media and mobile phone enhance police accountability and police-citizen relations in Nigeria? *International Journal of Police Science & Management*, 20(2), 97-108. <https://doi.org/10.1177/1461355718763448>
- Penha, M., Penha, R., & Andrade, D.C.T. (2020). Inovação em serviços de comunicação: Utilização de mídias sociais pela Polícia Militar para redução do índice criminal. *Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública*, 13(1), 1-8.
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2008). *Systematic reviews in the social sciences: A practical guide*. John Wiley & Sons.
- Pogrebnyakov, N., & Maldonado, E. (2018). Didn't roger that: Social media message complexity and situational awareness of emergency responders. *International Journal of Information Management*, 40, 166-174.
- Procter, R., Crump, J., Karstedt, S., Voss, A., & Cantijoch, M. (2013). Reading the riots: What were the police doing on Twitter? *Policing and Society*, 23(4), 413-436. <https://doi.org/10.1080/10439463.2013.780223>
- Ralph, L. (2021). The dynamic nature of police legitimacy on social media. *Policing and Society*, 32(7), 817-831. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1956493>
- Ralph, L., Jones, M., Rowe, M., & Millie, A. (2022). Maintaining police-citizen relations on social media during the Covid-19 pandemic. *Policing and Society*, 32(6), 764-777. <https://doi.org/10.1080/10439463.2022.2091565>

- Rogers, E.M. (2013). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press, 551.
- Rosenberger, J.S., & Dierenfeldt, R. (2022). Media and confidence in the police: Differences across race/ethnicity. *American Journal of Criminal Justice*, 47(3), 589-613. <https://doi.org/10.1007/s12103-020-09603-8>
- Santos, C.M.D.C., Pimenta, C.A.D.M., & Nobre, M.R.C. (2007). A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15, 508-511. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300023>
- Schneider, C.J. (2016). Police presentational strategies on Twitter in Canada. *Policing and Society*, 26(2), 129-147. <https://doi.org/10.1080/10439463.2014.922085>
- Sever, B., Elg, E., & Ellis, S. (2021). Law enforcement and the depiction of minorities and women on social media: A review of municipal police department Facebook pictures. *Race and Justice*, 11(2), 127-159. <https://doi.org/10.1177/2153368718802354>
- Shearer, E. & Mitchell, A. News use across social media platforms in 2020. Pew Research Center, 2021. <https://www.pewresearch.org/journalism/2021/01/12/news-use-across-social-media-platforms-in-2020/>.
- Sicsú, A. L. & Dana, S. (2012). *Estatística aplicada: Análise exploratória de dados*. São Paulo: Saraiva.
- Stickle, B., Kulig, T.C., Creel, S., Meyer, K.N., Maynard, B., & Jeanes, G.C. (2022). Human trafficking awareness and reporting: Insights from Tennessee police websites and Twitter. *Policing: An International Journal*, (ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-04-2022-0064>
- Solymosi, R., Petcu, O., & Wilkinson, J. (2021). Exploring public engagement with missing person appeals on Twitter. *Policing and Society*, 31(7), 798-821. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1782409>
- Thomas, A.L., Hatten, D.N., & Connealy, N.T. (2022). Does police use of Twitter align with and enhance community policing objectives? An analysis of the New York City Police Department's Twitter activity. *Police Quarterly*, 25(4), 443-469. <https://doi.org/10.1177/10986111211043875>
- Trottier, D. (2015). Coming to terms with social media monitoring: Uptake and early assessment. *Crime, Media, Culture*, 11(3), 317-333. <https://doi.org/10.1177/1741659015593390>
- Trottier, D. (2017). "Fear of contact": Police surveillance through social networks. *European Journal of Cultural and Political Sociology*, 4(4), 457-477. <https://doi.org/10.1080/23254823.2017.1333442>
- Uduma, N.E., Nwasum, C.J., Abaneme, E.C., & Icha-Ituma, E. (2021). 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. *Police Practice and Research*, 22(5), 1524-1539. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1848563>
- Vomfell, L., Härdle, W. K., & Lessmann, S. (2018). Improving crime count forecasts using Twitter and taxi data. *Decision Support Systems*, 113, 73-85. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.07.003>
- Walby, K., & Gumieny, C. (2020). Public police's philanthropy and Twitter communications in Canada. *Policing: An International Journal*, 43(5), 73-85. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2020-0041>
- Walby, K., & Wilkinson, B. (2021). The visual politics of public police Instagram use in Canada. *New Media & Society*, 1(1), 1-23. <https://doi.org/10.1177/14614448211015805>
- Walsh, J.P. (2020). Social media and border security: Twitter use by migration policing agencies. *Policing and Society*, 30(10), 1138-1156. <https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1666846>
- Walsh, J.P., & O'Connor, C. (2019). Social media and policing: A review of recent research. *Sociology Compass*, 13(1), 1-14. <https://doi.org/10.1111/soc4.12648>
- Warren, A.M., Sulaiman, A., & Jaafar, N.I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291-301. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>
- Wessels, B. (2009). 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*, 48(5), 501-513. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2311.2009.00591.x>
- White, A., & Schmidt, K. (2005). Systematic literature reviews. *Complementary Therapies in Medicine*, 13(1), 54-60. <https://doi.org/10.1016/j.ctim.2004.12.003>
- Williams, C.B., Fedorowicz, J., Kavanaugh, A., Mentzer, K., Thatcher, J.B., & Xu, J. (2018). Leveraging social media to achieve a community policing agenda. *Government Information Quarterly*, 35(2), 210-222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.001>
- Wood, M.A. (2020). Policing's "meme strategy": Understanding the rise of police social media engagement work. *Current Issues in Criminal Justice*, 32(1), 40-58. <https://doi.org/10.1080/10345329.2019.1658695>
- Wood, M.A., & McGovern, A. (2021). Memetic Copa Ganda: Understanding the humorous turn in police image work. *Crime, Media, Culture*, 17(3), 305-326. <https://doi.org/10.1177/1741659020953452>
- Yang, S., & Stewart, B. (2019). Houstonpolice: An exploratory case of Twitter during Hurricane Harvey. *Online Information Review*, 43(7), 1334-1351. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2018-0279>