
A INTERAÇÃO DO PÚBLICO NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL¹

Nathan Álisson Nunes Breitenbach²

Resumo

O presente estudo busca compreender de que forma ocorre a interação do público na página do *Facebook* da Polícia Rodoviária Federal (PRF) no Rio Grande do Sul, visando identificar o fortalecimento dos laços sociais entre o público e a PRF nas publicações. Para entender a discussão conceitual de Comunicação Pública, foram consultados como base Brandão (2009), Bucci (2015), Haswani (2013) e Zémor (1995). Para tanto, a metodologia sustenta-se na análise e contabilização das interações de quem acompanha a instituição, conforme a teoria da Análise de Redes Sociais (ARS), explicada por Amaral, Fragoso e Recuero (2011). A amostra analisada refere-se às 87 publicações do dia 1 a 30 de abril de 2021, extraídas da página. Com esse estudo, conclui-se que o compromisso da PRF com a Comunicação Pública se reforça nas interações. Além disso, a publicação com mais reações de “amar” refere-se a uma ação social, demonstrando que o órgão promove, nas redes sociais, não apenas a segurança pública, mas também a cidadania.

Palavras-chave: Comunicação Pública. Interação. Redes digitais. Laços Sociais. Polícia Rodoviária Federal.

Abstract

This study seeks to understand how the interaction of the public occurs on the Facebook page of the Federal Highway Police (PRF) in Rio Grande do Sul, aiming to identify the strengthening of social ties between the public and the PRF in publications. To understand the conceptual discussion of Public Communication, Brandão (2009), Bucci (2015), Haswani (2013) and Zémor (1995) were consulted as a basis. Therefore, the methodology is based on the analysis and accounting of the interactions of those accompanying the institution, according to the theory of Social Network Analysis (ARS), explained by Amaral, Fragoso and Recuero (2011). The analyzed sample refers to 87 publications from the 1st to the 30th of April 2021, extracted from the page. With this study, it is concluded that the PRF's commitment to Public Communication is reinforced in interactions. In addition, the publication with more reactions of “loving” refers to a social action, demonstrating that the agency promotes, on social networks, not only public safety, but also citizenship.

Keywords: Public Communication. Interaction. Digital networks. Social Bonds. Federal Highway Police.

1 Introdução

O presente artigo busca compreender de que maneira ocorre a interação do público na página do *Facebook* da PRF gaúcha, além de identificar o compromisso da instituição com a Comunicação Pública. Essa tem como meta construir uma relação de confiança entre as instituições e os cidadãos, considerando a perspectiva de uma nova legitimação das instituições, como bem disse Haswani (2013). Sendo assim, a Comunicação Pública tem por

¹Artigo apresentado pelo acadêmico ao curso de Jornalismo, da Faculdade de Artes e Comunicação, da Universidade de Passo Fundo, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Jornalismo, sob orientação do professor Dr. João Vicente Ribas.

² Acadêmico do curso de Jornalismo, da Faculdade de Artes e Comunicação, da Universidade de Passo Fundo.

finalidade informar, ouvir demandas e interrogações do debate público, assegurar a relação social, e acompanhar as mudanças comportamentais e da organização social, conforme afirma Zémor (1995). Para uns, a interação vivenciada pela internet é harmônica e igualitária, uma vez que nas comunidades virtuais estão pessoas dispostas a colaborar umas com as outras. Entretanto, há quem acredite que as relações neste meio esfriam as relações humanas e acentuam a mentira, hipocrisia e as más intenções. Segundo Thompson (1998, p. 77), na esfera pública conectada as pessoas podem dizer o que estão pensando, uma vez que a mensagem é divulgada de forma ramificada nos vários nós, links e conexões existentes na rede.

Assim como outros órgãos de Segurança Pública, a Polícia Rodoviária Federal³ estabelece valores que são criados e repassados aos agentes, refletindo em ações rotineiras no atendimento à sociedade brasileira de forma virtual e real. Por meio da rede social digital da instituição no Rio Grande do Sul, pode-se compreender o capital social e o conjunto de recursos determinados na rede.

O *Facebook* foi fundado em 2004 e a primeira página da PRF no Estado foi criada em cinco de dezembro de 2014, levando o nome de “PRF 191 RS”. Apesar disso, a primeira publicação foi feita dia cinco de agosto de 2015. Em 29 de setembro de 2017 passou por uma alteração, ficando denominada “PRF RS”. Já em 26 de janeiro de 2021, o nome foi definido para “prf.rs”. Na referida página, apresenta-se na aba Sobre, descrevendo-se como: Página oficial da PRF no Rio Grande do Sul. Neste espaço você poderá acompanhar notícias e informações da Polícia Rodoviária Federal no Rio Grande do Sul (191 RS, 2021).

Para interpretar mais profundamente as interações do público, além da análise dos dados gerados nas reações, nos comentários e compartilhamentos, que configuram o processo de recepção, busca-se categorizar a produção na página da PRF do RS no *Facebook*, verificando-se o tipo de capital social⁴ (BERTOLINI; BRAVO 2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51) que a instituição atinge com a atuação nas redes sociais digitais.

Os dados coletados no *Facebook* para este trabalho são referentes ao mês de abril de 2021. Foram selecionadas as publicações do dia 1 a 30 de abril de 2021, separando-as de forma quantitativa. Por meio do método descritivo, criaram-se tabelas e gráficos para apresentação das informações públicas pesquisadas. Os múltiplos dados proporcionados pela

³ Criada em 24 de julho de 1928, a Polícia Rodoviária Federal (PRF) é uma instituição policial ostensiva federal brasileira, subordinada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, cuja principal função é garantir a segurança com cidadania nas rodovias federais e em áreas de interesse da União (PORTAL PRF, 2021).

⁴ O tipo de capital social pode ser relacional, normativo, cognitivo, de confiança no ambiente social e institucional (BERTOLINI; BRAVO 2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51).

internet, de forma gratuita, contribuem para os estudos de mídia, sendo capazes de mensurar a interação social com o meio digital a ser pesquisado. Outrossim, essa pesquisa destina-se a contribuir com a qualificação e o aprimoramento do trabalho desenvolvido nas redes digitais do órgão.

O método de análise consiste em, além de contabilizar as reações, comentários e compartilhamentos, selecionar as postagens do período citado, coletando as informações e descrevendo-as em duas planilhas. Dentre os critérios de análise estão o título, recursos utilizados para divulgação das ocorrências policiais, quantidade de postagens, compartilhamentos e comentários. Além disso, serão contabilizadas as reações de curtir (👍), amar (❤️), rir/haha (😂), admirar/wow (😲), chorar (😭), odiar/grr (😡) e de força (💪).

O monitoramento de redes sociais online, como o *Facebook*, por exemplo, diferencia-se das pesquisas de opinião, uma vez que se baseia em informações já disponíveis nos sites, como explica Primo (2018, p. 64). Desta maneira, utiliza-se a pesquisa documental, uma vez que os dados coletados auxiliam para contabilizar e classificar as reações do público que acompanha a PRF.

O artigo está dividido em três partes: a primeira abrange os principais teóricos que explicam sobre as interações em redes sociais digitais e os conceitos acerca da Comunicação Pública; a segunda apresenta a metodologia com a amostragem dos dados; e na sequência, tem-se uma análise da coleta de informações obtida na pesquisa.

2 Comunicação e Redes Sociais Digitais

Com o advento das tecnologias digitais de comunicação, houve mudanças em diversos aspectos sociais. Porém, estudiosos dividem opiniões a respeito da capacidade destas tecnologias de definir a sociedade, contextualizando os benefícios e malefícios desse modelo de comunicação. Em 1960, Marshall McLuhan anunciou uma revolução nas comunicações: o surgimento da aldeia global. De acordo com ele, com a aldeia global - interligada por meio da comunicação eletrônica em computadores - criou-se um ambiente histórico, com mais liberdade, igualdade e expressividade. Não obstante, considera-se que os computadores e a internet seriam próteses que permitem às pessoas reunir e ordenar as suas impressões, disponibilizando um meio capaz de gerenciar o ritmo cada vez mais rápido e de imediatismo, da vida contemporânea, como explica Rüdiger (2011, p. 48). No entanto, faz-se necessário o entendimento das ações no online, das conexões e dos laços sociais por meio das redes digitais na Internet, para uma análise da sua complexidade.

Segundo as autoras Amaral, Fragoso e Recuero (2011, p. 12), a “Análise de Redes Sociais (ARS) surgiu nos primeiros anos do século XX e assemelha-se com o aparecimento da Sociometria, abrangida pela matemática e com métodos de análise”. O primeiro passo para a ARS é identificar o objeto a ser pautado, considerando ainda os atores e suas conexões. Entender o que é considerado uma conexão, um ator ou nó (caso seja uma instituição) e em qual medida, é essencial. Conforme as autoras acima, a reciprocidade é fundamental para estabelecer laços sociais mais fortes. Ou seja, são aqueles que contêm mais comentários recíprocos, maior duração e frequência de contato. Dessa forma, com o intuito de verificar os laços estabelecidos pelo órgão na referida rede social digital, considera-se ainda o tipo de interação e o volume de publicações.

Logo, de acordo com Amaral, Fragoso e Recuero (2011, p. 130), “cada conexão na rede pode ser constituída a partir de um laço social, uma vez que haja interação entre agentes”. Se esta interação social é intensa por um mesmo grupo de nós na rede, denomina-se *cluster*. Existem três tipos básicos de interação que podem se diferenciar conforme a ação sobre o laço social. O primeiro tipo são as *interações de construção*, com o objetivo de fortalecer os laços e criar conexões. Há intimidade no comentário, demonstrando que os usuários se conhecem. Essas interações também podem ser vistas na busca de construir laços onde ainda não existe, publicando comentários solicitando adição como amigo, por exemplo. O segundo tipo são as *interações de manutenção* do laço social. Neste aspecto, esse tipo de interação não visa aumentar a intimidade entre os usuários ou aprimorar uma relação. Desta forma, o comentário pode ser um elogio em uma foto, mas sem intimidade e nem convite para interação, mostrando que os indivíduos querem apenas manter suas redes sociais ativas. Por outro lado, mas raramente, acontecem as *interações de desgaste*, onde há uma briga ou conflito entre os atores. Com isso, os ofensores podem ser retirados e deletados pelo usuário da página, por exemplo, gerando o fim da conexão ou a redução dos comentários. Os tipos de interações mencionados serão usados nas categorias de análise do trabalho. A partir da teoria sobre as interações nos laços sociais, proposta pelas autoras, o trabalho busca ainda analisar e categorizar as interações do público com a PRF.

Um conceito importante a ser mencionado quando se fala de atores envolvidos nas relações sociais, é o “laço” que os conecta e faz com que eles interajam entre si. Por meio do *Facebook*, as pessoas podem expressar sua personalidade, interagir e “falar”. Os autores Döring, Lemos e Sibilia (2002 apud RECUERO, 2009, p. 26), analisaram páginas pessoais para entenderem o fenômeno da identidade na Internet. A frequente necessidade dos

indivíduos se exporem à sociedade pode ser chamada de “imperativo da visibilidade”. Conforme Sibilía (2002 apud RECUERO, 2009) é preciso ser “visto” para existir no ciberespaço. Logo, criam-se padrões de conexões baseados nas percepções de cada pessoa.

Laços consistem em uma ou mais relações específicas, tais como proximidade, contato frequente, fluxos de informação, conflito ou suporte emocional. A interconexão destes laços canaliza recursos para localizações específicas na estrutura dos sistemas sociais. Os padrões destas relações – a estrutura da rede social – organizam os sistemas de troca, controle, dependência, cooperação e conflito (WELLMAN, 2001 apud RECUERO, 2009, p. 38).

Não obstante, a discussão vai além das redes sociais: como conectar os conceitos em uma aplicação no ciberespaço e as modificações desta nos processos de informação da sociedade. No ‘ciberespaço’, tem-se a noção de como a maneira que nos apropriamos dos produtos da comunicação digital reinventa a todo tempo suas características. Dedicar-se, portanto, a conceitos e reflexões teóricas sobre as relações sociais e a interação na Esfera Pública.

As relações sociais são formadas pelo conjunto das interações sociais, servindo como base para socialização e definindo padrões ou regularidade, surgindo as estruturas. Com isso, são esses padrões de interação - explicados pelos autores Wasserman e Faust (1994 apud AMARAL; FRAGOSO; RECUERO, 2011, p. 7) - que estabelecem uma relação social entre duas ou mais pessoas, isto é, agentes ou indivíduos comunicantes. Sob essa perspectiva, vale ressaltar que a relação social independe do seu conteúdo, pois pode variá-lo. Conforme Recuero (2009), compreender as comunidades existentes nas Redes Sociais é essencial, tendo em vista a transformação da noção de localidade geográfica das relações sociais. Quando uma quantidade significativa de gente permanece nas discussões públicas durante um tempo suficiente, com sentimentos, para formar redes de relações pessoais no ciberespaço, têm-se comunidades virtuais oriundas da Internet. Sendo assim, a autora afirma que é no ciberespaço que “as relações são prioritariamente construídas, através da interação mediada por computador”.

Grosso modo podemos dizer que no ciberespaço existem formas de agregação eletrônica de dois tipos: comunitárias e não comunitárias. As primeiras são aquelas onde existe, por parte de seus membros, o sentimento expresso de uma afinidade subjetiva delimitada por um território simbólico, cujo compartilhamento de emoções e troca de experiências pessoais são fundamentais para a coesão do grupo. O segundo tipo, refere-se a agregações eletrônicas onde os participantes não se sentem envolvidos, sendo apenas um locus de encontro e de compartilhamento de informações e experiências de caráter totalmente efêmero e desterritorializado (LEMOS, 2002 apud RECUERO, 2009, p. 138-139).

Contudo, a Esfera Pública virtual, de acordo com Papacharissi, citado por Martino (2014, p. 116), parte do princípio de que as mídias digitais estão vinculadas às mudanças nas relações entre o “público”, o “social” e o “particular”. Dessa forma, são estabelecidas perspectivas divergentes para cada intersecção desses elementos. Uma das principais características da comunicação em rede é a convergência desses domínios, uma vez que não apenas se separam, mas também seguem para um mesmo ponto nas práticas, ações e interações.

Tratando-se de interação nas mídias digitais, vale citar a importância de um bom texto e uma argumentação coerente. Neste sentido, Cabral (2019) discorre sobre as pesquisas linguísticas que mudaram a forma como compreendemos a linguagem e o texto na segunda metade do século XX. Ao encontro disso, conforme bem disse uma autora (SANDIG, 2009 apud CABRAL, 2019, p. 418-419), “os textos são múltiplos e, numa comunidade, eles exercem diversas funções acionais e comunicativas”. Segundo ela, a variedade de textos remete a objetivos sociais divergentes, essencial para compreender a pluralidade de manifestações textuais visando o convívio social.

2.1 Comunicação Pública

De acordo com Bucci (2015), há dois grandes eixos que dividem a discussão conceitual da Comunicação Pública no Brasil: a defesa de que é uma comunicação afastada do Estado e a tese de que a comunicação é realizada com a intermediação e atuação direta do Estado. O primeiro eixo é compreendido pelo debate realizado na sociedade (sociedade civil organizada, sistemas de mídia, cidadãos etc.). Já no segundo eixo, o acesso à informação e a discussão sobre temas de interesse coletivo é defendida ativamente por parte do poder público (HASWANI, 2013).

Segundo Zémor (1995), as finalidades da Comunicação Pública devem estar próximas das finalidades das instituições públicas, com as funções de:

[...] a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar); b) de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público; c) de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); d) e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social (ZÉMOR, 1995, p.1).

Logo, a Comunicação Pública tem por objetivo conscientizar o cidadão enquanto ator no processo de comunicação com o Estado, que figura como principal fonte de informação. Em síntese, deve partir do Estado e ter como foco de sua atenção o cidadão.

Diante disso, toda palavra é argumentativa e, portanto, “o ato de enunciar é proferido a outra pessoa e tem como finalidade incitar o outro a agir ou pensar diferente” (PLANTIN, 1996 apud CABRAL, 2019, p. 419). Sob essa mesma perspectiva, as interações acontecem entre usuários do *Facebook*, onde os discursos têm efeitos sobre os envolvidos na situação discursiva. As redes sociais precisam de participantes que interagem e se relacionam. Conforme Cabral (2019), a proximidade entre interlocutores e o contrato social que os une é a relação social e afetiva, podendo estabelecer relações mais igualitárias e sem distinção de poder: diminuindo o cuidado com a transgressão de normas sociais e podendo ocasionar a violência verbal. Para ela, toda e qualquer manifestação verbal pode representar a intenção de construir a própria imagem. Em comentários no *Facebook*, por exemplo, o usuário pode se transvestir de uma marca de violência e objetivar agredir (outrem, conjunto de usuários, o produtor ou conteúdo do *post*), ou, e, construir ou fortalecer a sua própria imagem (TERKOURAFI, 2008 apud CABRAL, 2019, p. 421).

Nas redes sociais, o agrupamento de pessoas não segue as mesmas características da vida cotidiana no mundo real. Se no dia a dia nossos grupos incluem amigos por afeto, pessoas da nossa relação de trabalho, colegas de estudo, família, nas redes sociais, é a semelhança na forma de pensar que une as pessoas, isto é, as pessoas se aproximam conforme seus interesses e suas crenças, ligadas a posicionamentos político-ideológicos, filosóficos, religiosos (CABRAL, 2019, p. 422).

Esta mesma autora explica que as interações no *Facebook* acontecem por meio de *posts*, comentários aos *posts* e comentários reativos⁵ a comentários. É comentando que se constrói e gerencia a própria identidade, constituindo um espaço social público. Outro autor (CASTELLS, 2013 apud CABRAL, 2019, p. 423) argumenta em seus estudos que “as redes sociais proporcionam o agrupamento de metas, exercendo a fraternidade para lutar por questões sociais e políticas em defesa dos direitos de cada cidadão”. Entretanto, reconhece que é um espaço onde há discussões violentas, discursos ofensivos de ataque ao outro para defesa de um argumento, utilizando-se de estratégias. Dessa forma, o estudo da seção a seguir dá conta de que os indivíduos estão sendo motivados a exercer seus papéis no cotidiano noticiado pelos veículos de comunicação.

É notório o entendimento de que a Comunicação Pública objetiva ampliar a cidadania e a democracia. Para utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo, fortalecendo e concebendo a cidadania, Duarte (2009) define a Comunicação Pública como

⁵ Segundo a autora (CABRAL, 2019, p. 425), o comentário reativo pode iniciar com uma pergunta que retoma o argumento oferecido pelo comentário inicial, questionando e negando-o.

um *ethos*. Outra autora que contribui para o entendimento das abordagens sobre a Comunicação Pública é Brandão (2009), reconhecendo cinco abordagens: Comunicação Organizacional, Comunicação Científica, do Estado e/ou Governamental, Comunicação Política e estratégias de comunicação da sociedade civil organizada.

2.2 Interações

A internet, por meio das redes sociais, permite ao cidadão comum participar dos debates públicos e faz com que mais “vozes” da sociedade civil se manifestem sobre assuntos e causas de seu interesse. Segundo Thompson (1998, p. 77), por anos, “a principal interação social na história humana foi a face a face”. As ações podiam variar conforme o ambiente físico compartilhado: quer seja no relacionamento de aproximação ou no intercâmbio de formas simbólicas.

“O uso dos meios de comunicação proporciona novas formas de interação que se estendem no espaço (e talvez também no tempo), e que oferecem um leque de características que as diferenciam das interações face a face” (THOMPSON, 1995, p. 77). De acordo com o autor, existem três tipos de interação: a face a face, a interação mediada e a quase-interação mediada. A interação face a face acontece quando os participantes estão presentes e partilham um mesmo sistema referencial de espaço e de tempo. Logo, ao utilizarem expressões como “aqui” e “agora” serão entendidos e podem receber *feedback* nos comentários. Na interação face a face, os receptores podem responder aos produtores em um ciclo de informação de caráter dialógico. Um sorriso, o levantar de sobrancelhas ou até mesmo gestos, podem caracterizar as deixas simbólicas e serem utilizadas para deixar a mensagem mais esclarecida. Para ele, se os participantes compararem essas deixas e perceberem uma incongruência entre elas significará uma confusão, ameaça para interação ou dúvida sobre a sinceridade do interlocutor.

Não obstante, as interações face a face assemelham-se às “interações mediadas”, que segundo Thompson (1995, p. 78) necessitam de um meio técnico (papel, ondas eletromagnéticas, fios elétricos), o que possibilita a transmissão de informação para pessoas que estão remotamente no espaço, no tempo, ou em ambos. Diferentemente da primeira, nesta segunda interação os participantes não podem ter certeza de que outros entenderão as expressões denotativas. A localização, a data no cabeçalho de uma carta e a identificação em uma conversa por telefone devem ser observadas. Desse modo, a comunicação por meio de carta impede gestos físicos e reduz os dispositivos simbólicos, exigindo uma interpretação maior das mensagens transmitidas.

Cada vez mais os indivíduos preferem buscar informação e conteúdo simbólico em outras fontes do que nas pessoas com quem interagem diretamente no dia-a-dia. A criação e a renovação das tradições são processos que se tornam sempre mais interligados ao intercâmbio simbólico mediado (THOMPSON, 1995, p. 82).

No terceiro tipo de interação, o autor cita as relações sociais estabelecidas pelos meios de comunicação de massa, como livros, jornais, rádio e televisão. Na interação denominada “quase-interação mediada”, o conteúdo é difundido no espaço e no tempo e, ao invés dos participantes serem orientados para outros específicos, as formas simbólicas não se limitam quanto ao número de receptores. Outra diferença é que quando lemos um livro, por exemplo, não damos uma resposta direta e imediata para o autor (remetente), tornando a interação monológica.

Logo, essa teoria relaciona-se aos *emoticons*, uma vez que estes estejam comparados à interação face a face onde os receptores emitem as deixas simbólicas, podendo-se no caso de as redes sociais digitais utilizar os botões de reação disponíveis. Sendo assim, quando se gosta de uma publicação, o fato de reagir com um “curtir” deixa explícito que há uma “concordância” com o conteúdo. Entretanto, ainda que haja semelhança dos botões de *emoticons* no *Facebook* com as expressões corporais vistas na interação face a face, como um sorriso, por exemplo, nota-se um distanciamento entre os sentidos buscados pelo espaço e tempo. Contudo, existe a intenção de mostrar a alegria ou insatisfação em relação a uma postagem, e isso também pode referenciar a proposta da autora a seguir em relação à participação pública e democrática.

Para analisar o modo de interação básico, que vai do compartilhamento ao comentário, descreve-se que a navegação e a leitura devem ser relacionadas nas redes pelos usuários (BERTUCCI; NUNES, 2017, p. 335). Para os autores, os agentes participam da rede por afinidade, entendendo que os interagentes utilizam seu excedente cognitivo para criar uma cultura de participação nos espaços virtuais. Determinados temas são mais convidativos à interação, tendo em vista o conjunto de reações analisadas. Em uma análise de postagens realizada por ambos, conclui-se que a opção “curtir” é utilizada para expressar outras ações, como indicar a quem postou que a publicação foi vista.

Os Sites de Redes Sociais (SRSs) permitem potencializar as interações entre o público, ampliando o canal de diálogo e a interação dos envolvidos (RABELLO, 2015, p. 745). Por meio de um estudo sobre a formação de um grupo no site da rede social *Facebook*, a autora identificou de que forma as interações sociais contribuem com o conhecimento no ambiente virtual. Para ela, toda postagem na rede de relacionamentos pressupõe uma resposta, seja ela

verbal, na forma de comentário, ou não verbal. A concordância dá-se por meio do botão “like” ou “curtir”, como no SRS *Facebook*, por exemplo, uma vez que essa opção pode representar diferentes significados, como “gostei”, “concordo”, “estou ciente”, “legal”, etc. Não receber qualquer tipo de resposta verbal ou não verbal, (nenhum “curtir”), também pode representar uma resposta dos participantes da rede que possivelmente não interessaram ou agradaram-se com o que foi publicado. Diante disso, a interação leva em conta dois principais pontos: “noção de comunicação síncrona e assíncrona, e a própria linguagem informal e cotidiana, com uso de *emoticons* e reticências, o que pode caracterizar uma pausa em relação à fala oral”, conforme explica Rabello (2015, p. 752).

3 Metodologia

O artigo utiliza-se da pesquisa empírica, tendo como objetivo compreender as publicações de maior impacto e participação do público, analisando tanto as postagens - para compreender o capital social envolvido - quanto a recepção delas. Conforme já exposto nas seções teóricas deste artigo, as interações serão analisadas a partir das seguintes categorias: *interações de construção, interações de manutenção e interações de desgaste* (BERTOLINI; BRAVO, 2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51). Para isso, conta com análises quanti e qualitativa das reações por meio de curtidas na página do *Facebook* da Polícia Rodoviária Federal (PRF) do RS.

O *Facebook* reúne diversas funcionalidades práticas sociais, entre elas: marcação, convite, formação de grupos, transmissão ao vivo, comentários sobre postagens, entre outras. Desta forma, o estudo deve focar não apenas nas relações, mas também no tipo de conteúdo das mensagens trocadas por meio da rede. Para compreender isso, pode-se utilizar algumas categorias referentes ao tipo de capital, que podem ser recursos acessíveis pelos indivíduos por meio da rede: a) relacional - soma das relações, laços e trocas que conectam as pessoas de uma determinada rede; b) normativo - normas de comportamento de um determinado grupo e os valores deste; c) cognitivo - soma das informações e conhecimentos colocadas em comum por um determinado grupo; d) confiança no ambiente social - confiança no comportamento de indivíduos em um determinado ambiente; e) institucional - instituições formais e informais, que se constituem na estruturação geral dos grupos, oportunizando saber as “regras” da interação social, onde o nível de cooperação e coordenação é bastante alto (BERTOLINI; BRAVO, 2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51).

A pesquisa documental dispõe de dados públicos coletados e que contribuem para contabilizar e classificar quem acompanha o órgão - quantas pessoas interagem, os recursos utilizados pela instituição nas postagens e a diversidade de assuntos abordados na página da PRF do RS, bem como estabelecerá métricas quantitativas sobre as publicações com mais reações, comentários e compartilhamentos. Com isso, atribui-se o método descritivo para entender de que maneira ocorre a interação social nas redes digitais da PRF gaúcha. Conforme Gil (2008, p. 28), pesquisas descritivas também permitem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, e o índice de criminalidade em uma região. A internet proporciona, de forma gratuita, uma quantidade de dados que podem ser essenciais para se analisar a interação social em uma plataforma digital específica. Os dados extraídos do mês de abril de 2021 foram divididos em uma planilha contendo o título, recursos utilizados para divulgação das ocorrências policiais, quantidade de postagens, compartilhamentos, comentários e o número correspondente aos sete botões de reação disponíveis na rede social.

Para além de contabilizar as reações, comentários e compartilhamentos, o estudo selecionou as postagens do período citado, coletando as informações e descrevendo-as em duas planilhas. No Quadro 1 estão citados a quantidade de publicações, comentários, reações e compartilhamentos das publicações no período analisado.

Quadro 1 - Números gerais na página do *Facebook* da PRF RS (1 a 30 de abril de 2021):

Item	Números
Publicações	87
Comentários	1.129
Reações	15.812
Compartilhamentos	2.107








Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

Inicialmente, a intenção da pesquisa era buscar dados não-públicos para aprofundar a análise das métricas. Sendo assim, solicitou-se à Comunicação Social da PRF RS tais informações estatísticas, resultando no DESPACHO N° 16/2021/NUCOM-RS (SEI 34866484), disponível no Anexo 1. O documento assinado eletronicamente pelo Superintendente da Polícia Rodoviária Federal no Rio Grande do Sul, Luís Carlos Reischak Júnior, informa não haver óbice, por parte desta SPRF-RS, quanto à solicitação de dados métricos públicos de postagens e de mensagens da rede social da PRF-RS no *Facebook* nos

termos mencionados no referido despacho, ou seja, preservando informações atinentes à estratégia institucional de comunicação.

Posterior à coleta dos dados, o pesquisador dedicou-se a organizá-los por cores, em uma legenda, identificando os pares, ou seja, do mesmo tipo de publicação. Ao visualizar as postagens de cada dia, durante o período mencionado anteriormente, foram preenchidas as informações em uma tabela no Excel. Com isso, além de separá-los, facilitou-lhe a elaboração das demais planilhas para o estudo. Na primeira delas está o levantamento individual das 87 postagens, contendo o título, link de acesso e a data de divulgação. Além disso, especifica o tipo de publicação, sendo: vídeo e legenda curta; link com a matéria disponível no Portal do Governo Federal, aba PRF; foto com legenda e link da matéria no Portal do Gov; card; pequeno texto com link Gov e canais da instituição; e texto, com ou sem foto e link, conforme mostra a Tabela 1.

**Tabela 1 - Comparação entre os tipos de publicações e os tipos de reações
(1 a 30 de abril de 2021):**

Reação							
	Curtir	Amar	Força	Haha	Uau	Triste	Odiar
Tipo de publicação							
Vídeo (s) com legenda e link	8.153	403	52	29	37	9	12
Legenda com link portal GOV	2.272	118	27	15	26	4	0
Foto (s) com legenda/ texto e link portal GOV	1.586	25	12	3	2	0	4
Card (s) com legenda	2.156	64	3	1	3	0	5
Texto com link portal GOV	720	14	3	0	5	0	0
Texto sem link/ foto	47	1	1	0	0	0	0
Total	14.934	625	98	48	73	13	21

Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

Vale ressaltar que todos os dados computados na primeira planilha foram separados por cores conforme suas características, para posterior análise quantitativa dos tipos de publicação. Na segunda planilha estão os dados gerais dos seis tipos de posts identificados. Trata-se da soma de curtidas, comentários e de cada uma das reações.

4 Da análise de dados à categorização das interações e do tipo de capital sobre o laço social

Por meio dos dados extraídos, verificou-se que no mês de abril de 2021, a PRF divulgou 35 publicações com um ou mais vídeos, contendo legenda e link, representando 40,22% do total. Não obstante, foi o tipo de publicação que mais obteve curtidas, com 8.153, sendo também líder no número das demais reações, nos comentários e compartilhamentos.

Foram 32 posts de legenda com link Portal do Gov, ou seja, 36,78%, sendo o segundo tipo de publicação com mais interações do público.

As postagens com um ou mais cards contendo legenda, foram o segundo tipo que mais se repetiu. Representando 11,49%, apresentou-se por 10 vezes no período analisado. Ainda, foi a terceira forma de publicação com mais comentários e compartilhamentos. Com uma ou mais fotos, legenda ou texto, e link Portal do Gov, foram encontradas sete publicações, isto é, 8,04% do total. A PRF gaúcha divulgou apenas duas vezes o tipo texto e link Portal do Gov, uma representação de 2,29%. A forma de publicação que menos atraiu o público foi a de texto sem o link Portal do Gov ou uma foto. Deste tipo, apenas uma publicação foi encontrada pela pesquisa, sendo representada em 1,14% na página do *Facebook* do órgão no Estado.

O conteúdo das postagens refere-se, desde as ações da instituição em todo país no combate ao tráfico de drogas, armas e munições, até às instruções aos motoristas sobre trechos de rodovias que merecem uma atenção maior no deslocamento. Além disso, destaca-se que a PRF também atua em datas comemorativas, como por exemplo a Páscoa. Percebe-se a divulgação dos números contabilizados pelo órgão gaúcho por meio do balanço da Operação Semana Santa 2021. O resgate de animais silvestres; a recuperação de veículos furtados ou roubados; vídeos mostrando as perseguições, o momento das abordagens, prisões e apreensões; o anúncio de um novo K9, cachorro que auxiliará a PRF na busca de ilícitos; bem como as mudanças no Código de Trânsito Brasileiro, foram alguns dos assuntos abordados nas postagens.

A publicação com o maior número da reação curtir (👍), sendo 647, mostra quatro vídeos com duração média de 21 segundos cada, um pequeno texto de legenda e o link do Portal do Gov. Os vídeos divulgados em 16 de abril de 2021, apresentam o acompanhamento tático, isto é, uma perseguição dos motociclistas policiais que interceptaram um grupo de motociclistas em fuga durante um evento clandestino na região metropolitana de Porto Alegre. A postagem, mostrada no Anexo 2, contabilizou 98 comentários e 94 compartilhamentos. Além disso, foi a que mais obteve reações de rir/haha (😂), sendo 11; a segunda com mais reações de amar (❤️), com 60; e uma das duas postagens, dentre cinco das 87, que contou com apenas uma reação de odiar/grr (😡).

Divulgada em 14 de abril de 2021, a postagem com mais reações de amar (❤️), contabilizando 106, mostra uma dupla de Policiais Rodoviários Federais que foi convidada a comparecer no aniversário de 12 anos do William, morador de São Leopoldo (RS), que é fã da PRF. Observa-se que foi uma das publicações com o maior número de curtidas e

comentários, sendo 517 e 85, fazendo referência à ação social. Este *post* pode ser caracterizado como uma *interação de construção*, afinal, como bem explicam as autoras Amaral, Fragoso e Recuero (2011, p. 130), fortalece os laços sociais e cria conexões. Aliás, nota-se por meio dos comentários que os usuários conhecem tanto o garoto aniversariante quanto os policiais envolvidos na ação. Com isso, evidencia-se neste caso a intimidade presente sobre o laço social. Outro exemplo que deixa explícito este tipo de interação é na publicação feita em 20 de abril de 2021, utilizando texto e link Portal do Go, sobre o resgate de um casal de idosos que estava perdido e acabou atolando o carro em uma área remota na escuridão. O fato ocorrido na Serra da Rocinha (divisa do RS com SC) rendeu à instituição, na legenda no *Facebook*, o agradecimento da filha deles via redes sociais, além de um comentário na publicação elogiando a ação policial. Ainda, foi a sétima publicação que mais contabilizou reações de curtir (👍), sendo 506, liderando as reações de admirar/wow (😲), com cinco.

Conforme as autoras citadas anteriormente, o intuito das *interações de manutenção* não é acentuar a aproximação dos usuários, tampouco fortalecer a relação entre eles, uma vez que visam apenas manter o laço no patamar em que está. Este tipo de interação é visível na postagem de 5 de abril de 2021, onde a PRF divulga o balanço da Operação Semana Santa 2021 no Rio Grande do Sul. Nela, aparece um pequeno texto com o link Portal do Gov e dos canais do órgão, e apesar de contabilizar 10 compartilhamentos, não há comentários, tendo 216 curtidas e outras duas reações, uma de amar (❤️) e a outra de força (💪). Além deste, três *posts* também não apresentaram comentários, sendo divulgados nos dias 5, 13 e 29 do referido mês. O primeiro deles trata-se de uma ação conjunta com a Brigada Militar que resultou na prisão de um traficante, mostrando na legenda o link Portal do Gov e sem foto da matéria. Das 87 publicações, foi o segundo *post* em dois critérios: ter o menor número de compartilhamentos (4) e somar o menor número de reações (51), com 49 de curtir (👍) e duas de amar (❤️). O segundo *post*, do dia 13 de abril, trata das novas regras para o transporte de crianças, utilizando seis cards e um texto. Curiosamente, sem nenhum comentário, 101 reações de curtir (👍) e apenas uma reação de admirar/wow (😲), foi o segundo *post* com mais compartilhamentos, sendo 69. Divulgado no dia 29 de abril, o terceiro *post* do tipo *interação de manutenção* apresenta os convidados do programa Conversas PRF. Também sem comentários, por meio de um card, conta com 207 curtidas, seis reações de amar (❤️) e sete compartilhamentos. Dessa forma, as quatro publicações mencionadas mostram que os

indivíduos na rede social apenas pretendem manter suas redes sociais ativas, não se sentindo convidados para interagir na publicação com comentários.

Para compreensão do terceiro tipo, a *interação de desgaste*, estudado na teoria da Análise de Redes Sociais, que diferencia a ação sobre o laço social, faz-se necessário exemplificar ao menos duas publicações. A primeira delas mostra por meio de um vídeo de 14 segundos com legenda e link Portal do Gov, 153 pássaros silvestres resgatados na nova ponte do Guaíba. Divulgada em 8 de abril de 2021, é a líder em reações de odiar/grr (😡), sendo 11, e em reações de chorar (😭), com seis. Além disso, há 128 reações de curtir (👍) e duas de admirar/wow (😲), contabilizando ainda 15 compartilhamentos. Os 18 comentários da publicação poderiam ser retirados e deletados pelo usuário da página da PRF RS no *Facebook*, gerando a redução no número de participações devido aos conflitos, como explica a ARS. Em alguns comentários está a revolta do público, pois pai e filho que faziam o transporte somam mais de 15 ocorrências envolvendo o tráfico de animais. O segundo exemplo desse tipo de interação está na publicação que mais obteve número de compartilhamentos e comentários, sendo 188 e 99. Mostrou um card e uma legenda com a mudança do Código de Trânsito Brasileiro sobre o Exame Toxicológico, em 13 de abril de 2021, sendo a segunda publicação acerca do CTB. Não somente, foi a segunda postagem com o maior número de reações de odiar/grr (😡), sendo cinco. Além disso, obteve duas reações de admirar/wow (😲), três de amar (❤️) e 271 de curtir (👍). Nesta publicação estão comentários que igualmente geram briga entre os atores, configurando-se assim como uma *interação de desgaste*.

As categorias definidas por Bertolini e Bravo (2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51), possibilitam recursos acessíveis aos atores por meio da rede, que dizem respeito ao tipo de capital social. Na amostragem deste artigo, pode-se visualizar que há soma das relações, laços e trocas que conectam o público na página do *Facebook* da PRF no RS, no tipo de capital relacional. É notório que existem valores e regras do grupo- sendo transparência, respeito, integridade, profissionalismo e excelência- disponíveis no Portal PRF (2021), bem como, o tipo de capital cognitivo que agrega ao público conhecimento das informações compartilhadas na rede social. Estes três primeiros tipos de capital social estão no primeiro nível e associam-se com características individuais dos membros de uma rede, como as relações, leis ou normas, e o conhecimento, conforme explicam os autores.

Para tanto, é necessário a existência de capital social de primeiro nível para constituir-se o capital de segundo nível. Este só pode ser desfrutado por uma coletividade, ou seja, em

um grupo maior e com a sedimentação das relações. Nas relações observadas na análise, verifica-se a confiança no comportamento de indivíduos que reagem, comentam ou compartilham as publicações do órgão, demonstrando a confiança no ambiente social. Além disso, a Polícia Rodoviária Federal se faz presente de maneira ativa na rede social digital analisada, com boa frequência das postagens. Na primeira quinzena de abril de 2021, a página do *Facebook* da PRF gaúcha contabilizou 46 publicações, sendo a maior quantidade 10, no dia 9, e a menor no segundo e 15º dia, com apenas um *post* cada. Já do dia 16 a 30, na segunda quinzena do referido mês, foram 41 postagens, contabilizando mais no último dia, com 6 *posts*, sendo apenas uma publicação nos dias 22 e 26 de abril de 2021. Com isso, pode-se afirmar que o nível de cooperação e coordenação é bastante alto. Logo, segundo Bertolini e Bravo (2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51), “demonstra uma maior maturidade da rede social, além de maior densidade e existência no tempo de seus laços”.

Considerações finais

Com o desafio de compreender de que maneira ocorre a interação do público na página do *Facebook* da Polícia Rodoviária Federal (PRF) no Rio Grande do Sul, o presente artigo analisou 87 publicações de 1 a 30 de abril de 2021, e identificou o fortalecimento dos laços sociais entre o público e a PRF nas publicações.

Por meio da análise das postagens, e considerando os valores- transparência, respeito, integridade, profissionalismo e excelência- disponíveis no Portal PRF (2021), que permeiam o órgão, para além das reações, dos comentários e compartilhamentos, nota-se o compromisso da instituição com a Comunicação Pública. Aliás, observa-se que uma das publicações com o maior número de curtidas e comentários, sendo 517 e 85, faz referência à ação social. Divulgada em 14 de abril de 2021, foi a postagem com mais reações de amar (❤️), contabilizando 106, e mostra uma dupla de Policiais Rodoviários Federais que foi convidada a comparecer no aniversário de 12 anos do William, morador de São Leopoldo (RS), que é fã da Polícia Rodoviária Federal.

Conclui-se, portanto, que o trabalho identifica as postagens em que os laços sociais são fortalecidos, sem intimidades e conflituosos entre os atores, dependendo da ação exercida sobre eles nessas três divisões conceituais. Destarte, conforme Amaral, Frago e Recuero (2011, p. 130), “nas *interações de construção* existe uma proximidade entre os usuários ou esses criam conexões. Já no caso das *interações de manutenção*, não há o intuito de estabelecer laços, logo apenas mantém-se ativa a rede social”. Distintamente, as *interações de*

desgaste ocorrem por meio de brigas ou conflitos, gerando-se o término da conexão ou restringindo-se os comentários. As interações do público com as redes sociais digitais do órgão, mostram que há o reconhecimento do trabalho prestado pelos policiais aos gaúchos, exemplificado na análise. Ainda, evidenciam a Comunicação Pública realizada no *Facebook* que informa, ouve demandas e interrogações do debate público.

Dessa forma, a confiabilidade da PRF e a aproximação com o público se reforça nas interações, uma vez que promove, na rede social digital estudada, não apenas a segurança pública, mas também a cidadania. Portanto, para além da discussão conceitual de Comunicação Pública, proposta por Brandão (2009), Bucci (2015), Haswani (2013) e Zémor (1995), utiliza-se a teoria da Análise de Redes Sociais (ARS), explicada por Amaral, Fragoso e Recuero (2011). Ainda, compreende-se os tipos de interação: “face a face”, “mediada” e a “quase-interação mediada” (THOMPSON, 1995, p. 77); “interação do tipo reativa e interação mútua” (PRIMO, 2018, p. 64); e a “interação mediada por computador” (RECUERO, 2009, p. 135). Dessa forma, os sete botões de reação disponíveis na plataforma- curtir (👍), amar (❤️), rir/haha (😂), admirar/wow (😲), chorar (😭), odiar/grr (😡) e de força (💪) permitem analisar como ocorre a interação do público com a instituição, por meio da página “prf.rs” no *Facebook*.

Portanto, esse estudo é relevante para o jornalismo, uma vez que “quando um número expressivo de pessoas, na busca por novas formas de conectar-se, participam das discussões públicas em um determinado tempo, envolvendo sentimentos, formam-se as comunidades existentes nas Redes Sociais” (RECUERO, 2009, p. 135). Por meio do tipo de capital social relacional, visível na amostragem dos dados, o órgão promove na referida página do *Facebook* ações sociais com o envolvimento da comunidade- logo, deixa de ser unicamente um tipo de capital institucional, em que “instituições formais ou informais tem conhecimento das ‘regras’ da interação social” (BERTOLINI; BRAVO 2001 apud RECUERO, 2009, p.50-51).

Sendo assim, verifica-se que a atuação da PRF do RS na rede social digital vai além de criar e aperfeiçoar as interações e conexões entre os indivíduos. Observa-se, por meio das postagens em que há intimidade das pessoas nos comentários, que os laços sociais estabelecidos com o público no estado gaúcho são fortes, uma vez que mesmo havendo interações de manutenção e desgaste em algumas publicações, se mostra em grande medida como um recurso importante que informa a sociedade acerca dos assuntos de interesse coletivo. Os resultados deste trabalho demonstram que a comunicação no ambiente digital é

um processo que envolve diversos atores de forma ativa, que contribuem para o debate público.

Referências

AMARAL, A; FRAGOSO, S.; RECUERO, R. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011. 239 p. Disponível em: <<https://tecnologiamidiaeinteracao.files.wordpress.com/2017/11/pesquisa-na-internet-fragoso-inteiro.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ANECLETO, Úrsula Cunha. **Tecnologias digitais, ação comunicativa e ética do discurso em redes sociais**. Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 304-317, mai./ ago. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/16806/13567>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

BERTUCCI, Roberlei Alves; NUNES, Paula Ávila. **Interação em rede social: das reações às características do gênero comentário**. Uberlândia, vol.11, n. 2, abr./jun.2017. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/dominiosdelinguagem/article/view/36921/20119>>. Acessado em: 22 abr. 2021.

BRANDÃO, E. Conceito de Comunicação Pública. In: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BUCCI, E. **O Estado de Narciso: a Comunicação Pública a serviço da vaidade particular**. 1a ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2015. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1880463/mod_resource/content/1/O%20Estado%20de%20Narciso.pdf>. Acesso em 27 ago. 2021>. Acesso em: 15 out. 2021.

CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. **Violência verbal e argumentação nas redes sociais: comentários no Facebook**. Calidoscópico, v. 17, n. 03, set. 2019/ nov. 2019. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/cld.2019.173.01>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

HASWANI, M. F. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/COMUNICA%C3%87%C3%83O_P%C3%9ABLICA/Y4VnDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o+p%C3%BAblica+bases+e+abrangencias+pdf&printsec=frontcover>. Acesso em: 28 ago. 2021.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teorias das mídias digitais: linguagens, ambientes e redes**. Petrópolis, Vozes: 2014. 291 p. Disponível em: <<http://pdmdlibrary.online/download/5/pdf/5.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA (RS). **Superintendência da Polícia Rodoviária Federal no Rio Grande do Sul**. Despacho, 875/2021, 27 de agosto de 2021. Despacho nº 875/2021/SPRF-RS: Solicitação de dados para TCC, [S. l.], 27 ago. 2021. Disponível em: <https://sei.prf.gov.br/verificar>. Acesso em: 27 ago. 2021.

PÁGINA oficial da **PRF no Rio Grande do Sul**. [S. l.], 15 nov. 2021. Disponível em: <https://www.facebook.com/PRF191RS>>. Acesso em: 15 out. 2021.

PORTAL **PRF**. [S. l.], 15 set. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/prf/pt-br>>. Acesso em: 15 set. 2021.

PRIMO, Alex; VALIATI, Vanessa; LUPINACCI, Ludmila; BARROS, Laura. **Interações e práticas no Facebook**. *Contracampo*, Niterói, v. 37, n. 02, p. 152-171, ago. 2018/ nov. 2018. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/17630/pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2021.

PUBLICAÇÃO no **Facebook prf.rs**. [S. l.], 16 abr. 2021. Disponível em: <https://www.facebook.com/PRF191RS/posts/3818140101637791>. Acesso em: 8 set. 2021.

RABELLO, Cíntia Regina Lacerda. **Interação e aprendizagem em Sites de Redes Sociais: uma análise a partir das concepções sócio-históricas de Vygotsky e Bakhtin**. Belo Horizonte: RBLA, 2015, v. 15, n. 3, p. 735-760. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbla/a/J9Dx6TbH3NSBY5tzCvCbRNk/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 02 mai. 2021.

RECUERO, Raquel. **Diga-me com quem falas e dir-te-ei quem és: a conversação mediada pelo computador e as redes sociais na internet**. Porto Alegre: Revista FAMECOS, nº 38, 2009. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/5309/3879>>. Acesso em: 22 abr. 2021.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre, Sulina, 2009. 190 p. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Raquel-Recuero/publication/259328435_Redex_Sociais_na_Internet/links/0c96052b036ed28f4d000000/Redes-Sociais-na-Internet.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

RÜDIGER, Francisco. **As teorias da cibercultura: perspectivas, questões e autores**. Porto Alegre: Sulina, 2011. 319 p. Disponível em: https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QaeKIrqoGo3_05fa8h3XVPyMVZzL380-TsrAZGGJFnhErYrOXWaBblXMuuV5A-ayiskALNQvuPNlr5v9MSFAsdWTbFJGK6J6PjRmpyYArX5qchz7pivA3jSYMP-H3Jls6dO3UDootLdfFkji3x7oPNU8T8G1P16ZDQzeNjYHk_pWO474KYUTb3csnCoHMY_gPpQ3Jb-uuGYSyk5NniowBiKmnxRCL1m6SIN_OLLMqMXyMueF2vzmhcMVvjHMdF0UQjkeBeoypWcT1H9XPufhkoZ4t81xow>. Acesso em: 31 ago. 2021.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. 15.^a ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1998. 291 p. Acesso em: 5 abr. 2021.

ZÉMOR, Pierre. **La Communication Publique**. PUF, COL. Que sais-je? Paris, 1995. Tradução Elizabeth Brandão. Disponível em:


<<https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2021.

Anexos

ANEXO 1 - Despacho da SPRF-RS em relação à solicitação de dados para o TCC.

13/09/2021 SEI/PRF - 35002573 - Despacho

Processo nº 08660.028475/2021-31 SEI nº 35002573



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL

DESPACHO Nº 875/2021/SPRF-RS

Porto Alegre, 27 de agosto de 2021.

DESTINO(S): NUCOM-RS

ASSUNTO: Solicitação de dados para TCC.


1. Em atenção ao DESPACHO Nº 16/2021/NUCOM-RS (SEI 34866484), informo não haver óbice, por parte desta SPRF-RS, quanto à solicitação de dados métricos de postagens e de mensagens da rede social da PRF-RS no Facebook nos termos mencionados no referido despacho, ou seja, preservando informações atinentes à estratégia institucional de comunicação.

Atenciosamente,


LUÍS CARLOS REISCHAK JÚNIOR
Superintendente

Documento assinado eletronicamente por **LUÍS CARLOS REISCHAK JUNIOR, Superintendente da Polícia Rodoviária Federal no Rio Grande do Sul**, em 27/08/2021, às 14:20, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.


PRF



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **35002573** e o código CRC **0F51C3DD**.



Processo nº 08660.028475/2021-31




SEI nº 35002573

https://sei.prf.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=41527002&infra_siste... 1/1

Fonte: SPRF-RS.

ANEXO 2 - Postagem de 16 de abril de 2021 na página do *Facebook* da PRF RS.


 prf.rs
★ Favoritos - 16 de abril - 🌐

Nesta madrugada interceptamos um grupo de motociclistas na Freeway. Quatro foram presos, uma moto roubada recuperada e 20 recolhidas para o depósito.


Vários tentaram fugir pela contramão mas foram presos pelos motociclistas policiais.

Semanalmente eles organizavam eventos para circular em comboio, realizando manobras perigosas e rachas. Tudo era filmado e postado nas redes sociais.

Saiba mais: <https://www.gov.br/.../rachas-manobras-perigosas-e...>



0:03 / 0:21



Fonte: Divulgação/ prf.rs.