

# DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ABORDAGEM SOBRE OS IMPACTOS DA DESORDEM INFORMACIONAL NO TRABALHO POLICIAL.

## DISINFORMATION AND PUBLIC SAFETY: AN APPROACH TO THE IMPACTS OF INFORMATIONAL DISORDER ON POLICE WORK

Jonatas Wondracek <sup>a</sup>

Jose Claudio Morelli Matos <sup>b</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** Este artigo busca investigar como a desinformação afeta o trabalho policial, identificando os impactos em dois serviços prestados pela Polícia Militar de Santa Catarina, quais sejam, na Central de Emergência 190 e no Programa Rede de Vizinhos. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa exploratória e explicativa com abordagem qualitativa. Foi utilizado o método dedutivo e, quanto aos procedimentos de coleta de dados, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental. **Resultados:** Apresenta os resultados de uma pesquisa de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGINFO), que aborda desinformação e segurança pública. **Conclusões:** A pesquisa baseia-se no conceito de que a desinformação vai além da informação inverídica ou falsa, abrangendo distorções, partes da verdade, descontextualização e fragmentação retirada de sua historicidade, sonogando, subtraindo ou confundindo a realidade. Neste sentido, informações descontextualizadas ou incompletas podem dificultar a tomada de decisões, ao invés de apoiar o emprego eficaz de uma guarnição policial ou outra solução de problemas de ordem pública. Essa desordem informacional pode afetar tanto os atendentes da Central de Emergência 190 quanto os gestores da Rede de Vizinhos, prejudicando a efetividade e a qualidade do trabalho policial.

**Descritores:** Desinformação. Trabalho policial. Impactos. Efetividade.

### 1 INTRODUÇÃO

Este artigo investiga o impacto da desinformação no trabalho policial,

---

<sup>a</sup> Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Santa Catarina, Brasil. E-mail: jonataswondracek@gmail.com.

<sup>b</sup> Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Santa Catarina, Brasil. E-mail: doutortodd@gmail.com.

focando especialmente nos serviços da Central de Emergência 190 e no programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC). A desinformação é entendida de forma ampliada, incluindo não apenas mensagens de teor enganoso, mas também distorções e informações fora de contexto, que podem comprometer a tomada de decisão eficaz e a execução de ações policiais. A pesquisa revela como esses conteúdos desinformativos podem levar a alocações ineficientes de recursos, respostas inapropriadas a incidentes reais e um impacto geral na eficácia e na qualidade laborativa policial.

A segurança pública, conforme definida pela Constituição Federal de 1988, é uma responsabilidade do Estado e dos cidadãos, executada com o objetivo de preservar a ordem pública e a segurança das pessoas e do patrimônio. Neste contexto, a Polícia Militar desempenha um papel crucial como agente de controle social formal, e a eficácia de sua atuação está intrinsecamente ligada à qualidade das informações que maneja. Portanto, o controle e o combate à desinformação são fundamentais para a legitimidade e eficácia das suas atividades (Brasil, 1988).

O envolvimento comunitário, estimulado através da Polícia Comunitária, é destacado como uma estratégia eficaz para melhorar a comunicação e cooperação entre a comunidade e a polícia. Este envolvimento não apenas enriquece as estratégias de segurança pública com conhecimento local, mas também fortalece a resposta policial a incidentes, melhorando a confiança mútua e o fluxo de informações essenciais para a prevenção e combate ao crime. A Polícia Comunitária aparece como uma abordagem progressista que transcende o modelo tradicional de policiamento, promovendo uma interação mais holística e eficaz.

Por fim, a pesquisa traz os resultados das investigações extraídas dos questionários e entrevistas realizadas, havendo uma evidência científica de como a desinformação pode conduzir a alocações ineficientes de recursos, a respostas inapropriadas a incidentes e a uma redução geral da eficácia operacional policial. Além disso, a pesquisa permite identificar como a desinformação impacta no bem-estar emocional dos atendentes da Central de Emergência 190, podendo influenciar diretamente o desempenho e a saúde

mental dos policiais. Estes achados reforçam a importância de desenvolver na competência infocomunicacional, modelos de filtragem e verificação de informações, como parte de treinamento específico ou da formação policial. Dessa forma, este estudo pode contribuir para o desenvolvimento de políticas e práticas mais informadas e eficazes na mitigação da desinformação dentro dos serviços de segurança pública.

## **2 A DESINFORMAÇÃO E O TRABALHO POLICIAL**

A ciência policial e a ciência da informação possuem interseções significativas, especialmente na era digital, onde a gestão eficiente da informação é crucial para a eficácia das intervenções de segurança pública. A ciência policial, voltada para a prevenção, investigação e repressão de crimes, depende cada vez mais da capacidade de coletar, analisar e interpretar informações. A ciência da informação, por sua vez, oferece ferramentas e metodologias para organizar, processar e disseminar dados de forma eficiente, potencializando a capacidade de resposta das forças policiais.

A conceituação das ciências policiais estaria próxima do estudo transdisciplinar da polícia e dos fenômenos relativos ao mundo policial na sociedade, em que transdisciplinaridade significa o caráter de interdependência e complementariedade entre as diferentes disciplinas, que convergem metodologicamente para construção da resolução de um determinado problema de segurança pública (Marcineiro, 2021).

A compreensão das Ciências Policiais exige reconhecer que sua constituição epistemológica não se limita a uma disciplina autônoma, mas a um campo transdisciplinar que articula teoria e prática em constante diálogo com o cotidiano da atividade policial. Trata-se de um saber construído a partir da experiência concreta da atuação, em interação com referenciais acadêmicos e sociais mais amplos. Nessa perspectiva, a prática policial deixa de ser apenas objeto de estudo e passa a configurar-se como campo de produção de conhecimento, o que confere singularidade e legitimidade à área. É nesse sentido:

As “Ciências Policiais” se compõem de uma somatória de

saberes que partem da práxis policial e onde ela não é objeto de indagações, mas fonte de conhecimento, ainda que produzido por pesquisadores externos às agências policiais, mas desde que observando o cenário pelas lentes desses agentes policiais. (Silva Júnior, 2021, p. 182).

A consolidação das Ciências Policiais como campo de conhecimento exige compreender que seu escopo vai muito além da análise institucional ou da simples função repressiva da polícia. Trata-se de um paradigma que reconhece a complexidade do fenômeno da segurança pública e a necessidade de abordagens interdisciplinares que articulem prevenção, cidadania e gestão social da ordem. Sob essa ótica, o papel da polícia é visto não apenas como mantenedor da lei, mas como agente educador, orientador e mediador de conflitos no espaço comunitário. Nesse sentido:

Ao contrário do que pode se pensar em um primeiro momento, as Ciências Policiais não devem se preocupar somente com o estudo da Polícia como instituição, da atividade policial, ou apenas combater a criminalidade (repressão), mas deve englobar também um escopo mais amplo, que abranja a prevenção da Ordem Pública, tentando identificar as causas dos problemas e não se preocupando apenas em remediá-los (Torres; Passos, 2022, p. 24).

Essa perspectiva permite estabelecer uma ponte direta com a Ciência da Informação, uma vez que ambas partem da compreensão da informação como insumo essencial à tomada de decisão e à legitimação institucional. Enquanto a Ciência da Informação fornece os instrumentos teóricos e metodológicos para organizar, tratar e interpretar dados, as Ciências Policiais oferecem o contexto prático no qual essas informações são aplicadas de forma crítica. Assim, o diálogo entre esses campos fortalece tanto a produção acadêmica quanto a eficácia da atuação policial, especialmente frente aos desafios contemporâneos da desinformação.

A ciência, em sua natureza mais profunda, é um processo de discussão pública, fundamentada na experimentação e na crítica. Observa-se historicamente a participação da ciência no fortalecimento dos valores democráticos. A conclusão dessa observação é que as ciências policiais contribuem para o delineamento da instituição policial, em sua função no fortalecimento da democracia e no exercício da cidadania ativa.

Já a ciência da informação possui como objetivo principal fornecer um

embasamento teórico que contribua para aprimorar diversas instituições e processos relacionados ao registro e transmissão do conhecimento. Nesse sentido, existe uma ampla gama de instituições e meios de comunicação que desempenham funções essenciais nesse campo (Borko, 1968).

Entretanto, ao longo das décadas, a área expandiu-se consideravelmente, incorporando dimensões sociais, éticas e tecnológicas que extrapolam a concepção inicial. Nesse sentido, Saracevic (1996) destaca o caráter interdisciplinar da Ciência da Informação, evidenciando sua capacidade de dialogar com diferentes campos do conhecimento, entre eles as Ciências Policiais. Capurro (2003), por sua vez, ressalta a centralidade da dimensão ética e hermenêutica, compreendendo a informação como fenômeno situado histórica e culturalmente, e não apenas como fluxo técnico de dados. Já Floridi (1996), amplia o horizonte epistemológico do campo ao reconhecer a informação como elemento constitutivo da realidade contemporânea, atribuindo-lhe um papel normativo na construção de sociedades mais justas e transparentes.

Essa evolução teórica revela que a Ciência da Informação não apenas estuda a informação como objeto, mas também analisa seus efeitos sociais e institucionais, configurando-se como um campo essencial para compreender os desafios da desinformação no âmbito da segurança pública. Ao integrar conceitos clássicos e contemporâneos, torna-se possível estabelecer um diálogo mais consistente com as Ciências Policiais, ampliando a capacidade de análise crítica e de formulação de estratégias para mitigar os impactos da desordem informacional.

Assim, a integração entre essas duas ciências é evidente na utilização de sistemas de informação e tecnologias de vigilância, bancos de dados e plataformas de comunicação são exemplos de como a ciência da informação pode apoiar o saber policial. Esses recursos permitem uma análise mais profunda e rápida de padrões criminais, facilitando a tomada de decisões e a implementação de estratégias preventivas mais eficazes. Além disso, a troca de informações entre diferentes agências e o acesso a bases de dados interconectadas melhoram significativamente a coordenação e a cooperação na segurança pública.

Outra área de correlação é a gestão da informação na comunidade, onde programas como a Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina ilustram a importância da disseminação de informações precisas e oportunas. Essa sociedade da informação é marcada pelo acesso e compartilhamento quase ilimitados de mensagens em escala global. Essa sociedade, amplamente influenciada pela digitalização e pela disseminação da internet, promove uma disponibilidade constante de informações, caracterizando-se pela capacidade de obter e compartilhar informações a qualquer momento e de qualquer lugar (Castells, 1999). Neste novo cenário digital, a monetização e disseminação de qualquer tipo de informação se tornaram práticas comuns, moldando um ambiente de fluxo informacional intenso e contínuo:

O desenvolvimento das tecnologias redefiniu a internet, ampliando seus usos, a informação tornou-se mola propulsora da economia e a sustentação de uma sociedade baseada na informação que passa a ser mercadoria, em que todo e qualquer conteúdo pode ser monetizado e disseminado. Nesse contexto de fluxo informacional intenso, de “todos para todos”, de compartilhamento, estão as redes sociais digitais e os aplicativos de mensagens, e o papel que desempenham nessa trama (Voltolini; Pereira, 2023, p. 07).

Dentro deste contexto, o fenômeno da desinformação manifesta-se como uma consequência problemática. A desinformação, definida como a distribuição de informações falsas ou enganosas, geralmente intencionais, se propaga rapidamente devido às redes digitais que caracterizam a sociedade da informação (Castells, 1999).

Neste passo, a conceituação de desinformação faz salutar sentido neste momento, para o fim de esclarecer que, conforme definida por Brisola e Bezerra (2018), trata-se de uma ampla gama de informações que, embora não sejam necessariamente falsas, são descontextualizadas, fragmentadas, manipuladas, ou de alguma forma distorcidas de sua realidade histórica e objetiva. Tal conceito revela-se crucial no âmbito do trabalho policial, especialmente no contexto da utilização de plataformas como o serviço de Emergência 190 e o programa Rede de Vizinhos.

Por isso, Luciano Floridi (1996), pensador da filosofia da informação, faz a correlação de que a desinformação surge quando o processo de informação é defeituoso, com ausência de objetividade, completude e pluralismo. Neste

aspecto, Demo (2000) explica o enraizamento da informação e desinformação no mesmo fenômeno, apenas com sinais trocados. Aprofundando esse trocadilho mencionado por Pedro Demo, notamos as várias nuances e contradições que emergem com o avanço da sociedade da informação, em especial a dualidade onde a natureza ambivalente da informação, pode tanto emancipar quanto oprimir. A informação tem o potencial de promover o conhecimento e a liberdade, mas também pode ser usada para manipulação e controle social (Demo, 2000).

Razoável, portanto, pontuar alguns autores que conceituam a desinformação:

**Quadro 1 – Autores e suas conceituações sobre desinformação**

<b>Autor</b>	<b>Conceituação de Desinformação</b>
Floridi (1996).	A desinformação surge sempre que o processo de informação é defeituoso e ocorre por falta de objetividade, falta de completude e falta de pluralismo.
Tudjman e Mikelic (2003).	" <i>disinformation</i> " em inglês, possui origem russa " <i>dezinformatsiya</i> " e "é usada no sentido de informação intencionalmente falsificada, particularmente lançada por um governo para outro ou para o público.
Oxford dicionário (2013)	Desinformação é a "informação falsa destinada a enganar, especialmente a propaganda emitida por uma organização governamental para uma potência rival ou para a mídia"
Pinheiro e Brito (2014).	é a ausência de informação e o ruído informacional, ao mesmo tempo em que faz às vezes de dar sentido a informação manipulada para as amplas massas com o papel de manter sua alienação.
Brisola e Bezerra (2018).	Desinformação envolve informação descontextualizada, fragmentada, manipulada, retirada de sua historicidade, tendenciosa, que apaga a realidade, distorce, subtrai, rotula ou confunde. A desinformação não é necessariamente falsa; muitas vezes, trata-se de distorções ou partes da verdade.
Prazeres e Ratier (2020).	Desinformação é a situação em que a notícia ou outra forma de transmissão da informação não está de acordo com os fatos – ou seja, não conta adequadamente como os acontecimentos se passaram.

**Fonte:** Elaboração do autor conforme Floridi (1996), Tudjman; Mikelic (2003), Brisola; Bezerra (2018), Pinheiro; Brito (2014), Prazeres; Ratier (2020) e Oxford Dictionarie (2013).

A desinformação é fenômeno multifacetado, que ultrapassa a noção reducionista de "notícias falsas". Trata-se da circulação de conteúdos distorcidos, descontextualizados, fragmentados ou manipulados, que comprometem a percepção da realidade e afetam a tomada de decisão (Brisola; Bezerra, 2018).

Floridi (1996) já indicava que a desinformação emerge quando o processo informativo é defeituoso, por ausência de objetividade, completude ou pluralismo. Demo (2000) enfatiza que informação e desinformação constituem faces de um mesmo fenômeno, diferenciadas pelo uso que se faz dos dados. Pinheiro e Brito (2014) entendem a desinformação como ruído informativo, que aliena em vez de esclarecer. Já Prazeres e Ratier (2020) apontam que ela se concretiza quando a notícia não reflete fielmente o ocorrido.

Portanto, compreender a desinformação como categoria ampla e complexa é crucial para a análise de sua influência na segurança pública, pois seu efeito mais danoso não é apenas a veiculação da mentira, mas a corrosão da confiança social e institucional. No campo policial, tais práticas geram impactos diretos: chamadas ao 190 com informações imprecisas, mensagens de WhatsApp que amplificam boatos e relatos exagerados em comunidades que produzem sensação de insegurança desproporcional.

Dentro deste contexto, importante recorte terminológico neste ponto do argumento, para traçar pontos de toque e distinções entre desinformação e as Fake News. O termo Fake News, embora popularizado no discurso cotidiano, nítido caso de estrangeirismo, encapsula fenômenos complexos associados à desinformação. Nota-se que pelo quadro com conceituação supracitado, a desinformação é mais abrangente e multifacetada, englobando não apenas a falsidade das informações, mas também seu contexto e potenciais impactos.

A inapropriada utilização do termo Fake News, quer pelo uso político da expressão, quer pela abrangência demasiada ou restrita e consequente inexatidão, emana de um aparente consenso, sendo difícil evitar o uso da expressão Fake News ao se deparar com um conteúdo falso seja por políticos, jornalistas ou acadêmicos (Muzell, 2020).

Portanto, é importante reconhecer que a desinformação vai além da mera falta de informação, e muito além das Fake News, representando uma forma de comunicação que não possui a veracidade necessária para ser considerada informação confiável.

O fenômeno da desinformação abrange conteúdos de natureza muito diversa — desde sátiras e paródias noticiosas, feitas para ridicularizar os poderosos, mas que podem enganar o leitor — até algo totalmente fabricado de forma maliciosa (Manual da

credibilidade jornalística, 2021).

Os autores Heller, Jacobi e Borges (2020) se aprofundaram na temática e apresentam diferentes tipos de desinformação ligados diretamente à intencionalidade de quem os dissemina:

#### **Quadro 2 – Classificação sobre tipos de desinformação**

<b>Principais tipos de desinformação</b>	Distorção
	Omissão de contexto
	Enviesamento das notícias
	Excesso de informação

**Fonte:** Elaborado pelo autor conforme de Heller, Jacobi e Borges (2020)

Por fim, notamos que a desinformação se manifesta sob diversas formas, cada uma impactando de modo distinto a percepção pública e o discernimento crítico dos indivíduos. Lidar com a informação requer não apenas a busca ativa por informações corretas, mas também a capacidade de questionar, analisar e verificar criticamente as informações encontradas, que na ciência da informação podemos atrelar à competência de informação (Spudeit, 2006).

Fenomenologicamente, a ciência policial também não fica ileso dos impactos da desinformação, eis que, relacionada transdisciplinarmente com fenômenos relativos ao mundo policial na sociedade, em que transdisciplinaridade significa o caráter de interdependência e complementariedade entre as diferentes disciplinas, que convergem metodologicamente para construção da resolução de um determinado problema de segurança pública (Marcineiro, 2021).

A luta contra a desinformação é um ponto crucial de convergência entre a ciência policial e a ciência da informação. A propagação de informações falsas ou enganosas pode minar a confiança pública nas instituições de segurança e dificultar a execução de políticas públicas eficazes.

### **2.1 A CENTRAL DE EMERGÊNCIA 190 E O PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA PMSC**

O programa Rede de Vizinhos da PMSC, dentro da ciência policial, é visto como uma nova estratégia de policiamento que propõe incutir a noção de corresponsabilidade cidadã na segurança comunitária. Além disso, representa

uma alternativa aos limites de recursos e de capacidade administrativa e uma resposta ao crescimento da demanda repressiva e das expectativas dos cidadãos por segurança pública, aliada às reiteradas críticas de distanciamento que abalam a legitimidade das instituições que exercem o controle social formal (Santa Catarina, 2019).

Para tanto, o instrumento utilizado para implantação dessa Rede é a criação de um grupo no WhatsApp em que moradores de uma determinada rua, ou determinado bairro se integram ao grupo, juntamente com um policial militar que trabalhe na região e ali compartilham informações atinentes a segurança pública local. O policial militar deverá ser um dos administradores do grupo e a Rede de Vizinhos não deve substituir o chamado ao número telefônico 190 nas situações de emergência, não sendo uma Central de Emergência.

Este programa busca alinhar-se às premissas de participação comunitária e vigilância colaborativa, criando uma sinergia entre os esforços da polícia e as ações cotidianas dos moradores para a prevenção e o combate ao crime em suas localidades. A Rede de Vizinhos complementa os serviços oferecidos pela Central de Emergência 190, demonstrando que a integração entre canais de comunicação diretos, como o 190, e iniciativas comunitárias, como a Rede de Vizinhos, é essencial para um sistema de segurança pública mais eficiente e responsivo às necessidades da comunidade. Juntos, esses programas refletem um compromisso compartilhado com a melhoria contínua da segurança e o bem-estar dos cidadãos (Silva, 2014).

Já a Central de Emergência 190 representa um marco significativo na evolução dos serviços de segurança pública, originando-se na década de 30 em Londres. Esse sistema foi desenvolvido após um incêndio trágico em Wimpole Street, que destacou a necessidade de um meio rápido e eficiente para o público comunicar emergências aos serviços de socorro (Holland, 2010). Este canal direto de comunicação entre a comunidade e as forças de segurança permite que os cidadãos compartilhem suas demandas urgentes e busquem soluções rápidas e eficazes. Com o passar dos anos, o número 190 consolidou-se como o meio principal pelo qual a população acessa os diversos serviços oferecidos pela Instituição policial. Sua implementação marca um esforço contínuo para

acelerar a prestação dos serviços de segurança pública, garantindo um atendimento ágil e direcionado às urgências policiais reportadas pelos cidadãos.

Portanto, é essencial reconhecer que as instituições policiais, ao prestarem serviços à comunidade, engajam-se primordialmente na preservação da ordem pública. Este conceito, engloba a demanda por informações que sustentam o trabalho policial em uma gama diversificada de atividades.

Conforme articulado por Lazzarini (2008), essa abordagem não se limita apenas ao estado antidelitual, mas expande-se para incluir o interesse por informações que contribuam para o bem-estar coletivo, abarcando a salubridade e a tranquilidade públicas. Por exemplo, a constante aglomeração de pessoas em determinado bairro de uma cidade, que, embora não necessariamente vinculado ao cometimento de crimes, suscita intranquilidade entre moradores e comerciantes locais. Tais situações são frequentemente reportadas tanto pela Rede de Vizinhos quanto pelo serviço de emergência 190.

Dessa maneira, as forças policiais transcendem as abordagens tradicionais, implementando estratégias alternativas que visam não apenas o enfrentamento do crime organizado com informações precisas e de qualidade, mas também a melhoria contínua das relações com a comunidade. Este enfoque mais abrangente reforça o compromisso das instituições policiais com a promoção de um ambiente seguro e harmonioso, onde a prevenção e a mitigação de situações que possam perturbar a paz e a ordem públicas são prioritárias.

Assim, o papel das polícias militares estende-se para além da prevenção e combate direto ao crime, engajando-se ativamente na construção de uma sociedade mais segura e coesa por intermédio da valorização e do uso estratégico de informações relevantes.

## **2.2 RESULTADOS DA PESQUISA**

Na pesquisa desenvolvida, foi estabelecida a aplicação de uma entrevista semiestruturada com os atendentes (despachantes) da Central de Emergência 190 da PMSC auferindo suas capacidades de gerenciar eficazmente a informação. Simultaneamente, foi aplicado um questionário aos gestores

(administradores) de grupos da Rede de Vizinhos, a fim de identificar conteúdo desinformativo circundante nas redes do programa. Utilizando a teoria fundamentada em dados, analisamos sistematicamente as respostas, tornando-se possível alcançar uma compreensão abrangente dos dados coletados, adotando duas escalas de análise, conforme delineado por Strauss e Corbin (2008).

Primeiramente, empregamos uma microanálise, que examinou cada resposta palavra por palavra. Em um segundo momento, progredimos para uma investigação mais abrangente, no interesse selecionado, na qual todos os dados foram avaliados em relação à fundamentação teórica e aos objetivos delineados da pesquisa. Esse nível de análise facilita a incorporação dos dados, fomentando uma compreensão sistemática que é essencial para a elaboração de estratégias eficazes de prevenção e combate à desinformação, conforme alinhado aos resultados esperados do estudo (Strauss; Corbin, 2008).

Outro aspecto notável na composição dos entrevistados e respondentes do questionário é a diversidade de graduações militares presentes, abrangendo desde soldados até cabos e sargentos. Essa variedade reflete a amplitude do campo de pesquisa e enriquece substancialmente os dados coletados. A inclusão de diferentes níveis hierárquicos dentro da instituição militar responsável pelos atendimentos telefônicos e emprego de viaturas da PMSC, não apenas destaca a relevância de um espectro diversificado, mas também fortalece a representatividade dos resultados obtidos.

Essa abordagem não direcional e abrangente é essencial para evitar vieses que poderiam surgir se a pesquisa fosse limitada a um único grupo dentro da hierarquia militar. Ao envolver uma gama diversificada de participantes, a pesquisa assegura que as conclusões sejam amplamente aplicáveis e mais abrangentes em relação aos impactos e à eficácia do programa estudado.

Para identificar casos concretos onde a desinformação influenciou no trabalho da Polícia Militar de Santa Catarina, é possível extrair alguns exemplos das respostas dos entrevistados despachantes da Central de Emergência 190 e do questionário aplicado aos gestores de grupos no Programa Rede de Vizinhos. Ao analisar algumas das situações específicas mencionadas e como podem ser

utilizadas para ilustrar os impactos negativos da desinformação:

### Quadro 3 – Codificação parcial das respostas das entrevistas e dos questionários

Trecho de Resposta	Impacto
"Às vezes o solicitante exagera um pouco no fato para conseguir um atendimento de forma mais rápida e como, por exemplo, um som alto, o solicitante acaba botando disparo de arma de fogo no meio da ocorrência para a viatura deslocar de forma mais rápida".	Relatos exagerados de crimes: Deslocamento desnecessário de viaturas, perda de recursos em incidentes não emergenciais.
"A desinformação pode levar à propagação de boatos na comunidade, isso pode prejudicar a confiança da Rede de Vizinhos, fazendo com que as pessoas ignorem futuros alertas ou relatos válidos."	Confusão e medo na comunidade, redução da credibilidade da rede.
"A guarnição já vai para o local preparada para uma situação, ou seja, com adrenalina alta, adrenalina média, adrenalina baixa sim. Aí a guarnição vai para o local já sabendo o que pode estar acontecendo lá. Então a desinformação pode comprometer muito o desempenho da guarnição, porque se o solicitante informa que tem alguém armado, uma pessoa de camisa vermelha armada, por exemplo, a guarnição já vai com foco nessa pessoa, que é o que pode impor maior risco à guarnição.	Descrições imprecisas de suspeitos: Comprometimento da segurança das guarnições, operações policiais baseadas em dados errôneos.
"Os trotes hoje estão com menos frequência, mas ainda tem."	Linhas de emergência ocupadas, atraso no atendimento de situações verdadeiras.
"A guarnição é empregada na ocorrência e como em tese é uma ocorrência prioritária, que a gente despacha de forma rápida. A guarnição chega lá e o fato não aconteceu."	Falsa comunicação de crimes: Desgaste emocional dos atendentes, uso inadequado de recursos policiais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Este quadro inclui as declarações diretas dos respondentes, adicionando uma dimensão pessoal e contextos mais específicos às suas experiências com desinformação. Cada resposta ilustra não apenas a variedade de desinformação enfrentada, mas também o impacto direto e tangível na eficácia da Polícia Militar de Santa Catarina. A inclusão desses trechos enfatiza a humanidade por trás dos dados, destacando como a desinformação afeta não apenas o trabalho policial, mas também o bem-estar dos atendentes e agentes envolvidos.

Estas informações, são mantidas sob rigorosa confidencialidade, devido à natureza delicada das informações relacionadas à segurança pública, assegurando a confidencialidade e integridade dos envolvidos.

Aprofundando a análise das respostas, note-se que um respondente mencionou que o acionamento da Polícia Militar em situações banais e desnecessárias, pode descredibilizar a instituição e evitar o emprego de uma

viatura em uma situação necessária e com gravidade latente. Este exemplo destaca como a desinformação pode levar a uma má alocação de recursos, com unidades policiais sendo desviadas para atender ocorrências que não são emergências, baseadas em informações falsas, incompletas ou mal interpretadas.

Outro relato diz respeito a um respondente que detalha um cenário onde informações falsas ou imprecisas sobre atividades suspeitas ou incidentes podem desencadear respostas inadequadas da polícia ou de outras autoridades. Por exemplo, alegações dos solicitantes de fato criminoso com armas de fogo ou superestimando o número de participantes, talvez para aplicar urgência no atendimento, que não são constatadas posteriormente, todavia houve o emprego de várias viaturas, inclusive guarnições táticas ou de operações especiais, em real desperdício recursos humanos e materiais, além disso, instiga o medo e insegurança desnecessários na comunidade.

Neste peculiar, algumas palavras são comuns entre os respondentes, podendo ser estabelecido um padrão de percepção. Quais seja: "Não constatado", "Nada constatado", "Situação inexistente": Estas expressões formam a base para a categoria de recursos desperdiçados, indicando situações em que a desinformação levou a um emprego ineficiente de recursos policiais. Destaque também para: "filtro", "detalhado", "necessário mais informações": Esses termos ajudam a identificar uma necessidade de melhoria no processo de filtragem de chamadas, sugerindo que um melhor filtro inicial, com perguntas certas aos solicitantes, também poderia reduzir incidentes de desinformação.

Em outro efeito nefasto da desinformação constatado nos resultados da pesquisa dão conta que os atendentes da Central de Emergência 190 são expostos a stress emocional nas situações de risco quando o nível da ameaça é subestimado ou superestimado. Os impactos pessoais e organizacionais sobre a saúde mental dos atendentes e consequências organizacionais decorrentes de informações mal disponibilizadas ou mal geridas, eis que eventual exposição ao risco da guarnição que atenderá a ocorrência, depende muito das informações que são repassadas pelo solicitante do serviço. Logo, o repasse da informação de qual masculino está armado, qual cidadão está alterado, ou qual a condição

da vítima ou da pessoa perturbada emocionalmente é vital para garantir a integridade física dos policiais.

Essa categoria revela a quão crítica é a precisão da informação para emprego policial eficaz e seguro.

Destacamos ainda outras palavras-chave dos respondentes: "Desgaste emocional", "saúde mental e física", "desnecessário": Estas palavras surgem frequentemente nas respostas e apontam um impacto humano, destacando como a desinformação afeta negativamente a integridade emocional e física dos policiais militares da Central de Emergência 190.

Portanto, a análise mostra como o stress e desgaste emocional dos policiais são diretamente influenciados pela qualidade das informações recebidas, impactando sua capacidade de resposta e saúde geral. Novamente aflora que o desperdício de recursos está diretamente ligado à eficácia do trabalho policial, onde informações imprecisas levam à mobilização desnecessária de recursos, afetando a disponibilidade para emergências reais.

A melhoria no processo de filtragem e eficiência organizacional, vez que há uma ligação entre a necessidade de melhor filtragem de informações e a eficiência geral do trabalho policial, apontando para a possibilidade de otimização por intermédio da competência infocomunicacional, de treinamento e/ou tecnologia.

Os achados empíricos desta pesquisa revelam a presença significativa da desinformação tanto na Central de Emergência 190 quanto no Programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina. Na Central 190, verificou-se que uma parcela expressiva das chamadas — aproximadamente 30% — continha informações inadequadas, incompletas ou distorcidas, gerando deslocamentos desnecessários de guarnições e atrasos no atendimento de ocorrências reais. Essa constatação evidencia como a desinformação pode comprometer diretamente a eficiência operacional e a correta alocação de recursos.

Do mesmo modo, na Rede de Vizinhos, os gestores relataram episódios recorrentes de boatos e mensagens descontextualizadas que produziram pânico coletivo, exigindo retrabalho dos policiais para esclarecer mal-entendidos e restabelecer a confiança dos moradores. Tais situações ilustram como a

desinformação não apenas compromete a eficácia dos canais comunitários de segurança, mas também fragiliza a credibilidade da própria instituição policial diante da comunidade.

Além das repercussões operacionais, emergiu um impacto de ordem subjetiva: atendentes e gestores relataram desgaste emocional e frustração diante da necessidade constante de lidar com informações falsas ou manipuladas. Essa dimensão demonstra que a desinformação não é apenas um obstáculo técnico à gestão da segurança, mas também um fator que repercute sobre a saúde mental e a motivação dos profissionais envolvidos.

Diante desse quadro, depreende-se que a desinformação não constitui um fenômeno periférico, mas sim um elemento estrutural que afeta tanto a legitimidade institucional quanto a efetividade da ação policial. Portanto, torna-se imprescindível compreender o enfrentamento da desinformação como parte de uma estratégia mais ampla de prevenção e educação, alinhada ao paradigma da polícia cidadã e educadora. Em outros termos, combater a desinformação não é apenas reagir a informações falsas, mas sobretudo fortalecer a competência crítica em informação, de modo a preparar tanto policiais quanto cidadãos para lidar com fluxos informativos cada vez mais complexos e decisivos para a preservação da ordem pública.

### **3 CONCLUSÃO**

O artigo explorou a interseção entre desinformação e segurança pública, focando nos impactos da desinformação no trabalho policial, particularmente no serviço da Central de Emergência 190 e no programa Rede de Vizinhos da PMSC. A pesquisa enfatizou a definição expandida de desinformação que inclui inverdades, distorções, e dados fora de contexto, e como isso afeta a tomada de decisão e eficácia das atividades policiais. Investigando essas dinâmicas dentro de um quadro de segurança pública, o artigo destaca o que envolvimento comunitário melhora a resposta policial e informa as estratégias de segurança, abordando diretamente as consequências da desinformação por meio do repasse, captação, aprimoramento e troca de informações.

Dentro deste cenário de desinformação, notamos que tal desordem

informativa, ao invés de embasar o conhecimento e auxiliar na tomada de decisões pode causar dispersão do conteúdo informativo que, por sua vez, pode gerar conclusões mal fundamentadas e decisões equivocadas. Para tanto, este estudo revela os desafios enfrentados pelos profissionais de segurança pública na gestão da informação, mas também destaca a necessidade de estratégias eficazes para mitigar esses desafios.

Portanto, as dinâmicas informativas nos grupos PMSC refletem um ambiente onde a circulação de desinformação é uma preocupação constante. Com base na pesquisa empírica, foi possível observar que as postagens dos usuários frequentemente incluem informações descontextualizadas, mensagens irrelevantes ou até mesmo enganadoras, que impactam a eficiência e a segurança dos participantes desses grupos. Esse fenômeno se evidencia nas diversas postagens identificadas entre janeiro e dezembro de 2023, período analisado na pesquisa.

Os resultados também indicam que a desinformação pode conduzir a alocações ineficientes de recursos, a respostas inapropriadas a incidentes e a uma redução geral da eficácia operacional. Além disso, a pesquisa identifica que a desinformação gera um impacto significativo no bem-estar emocional e na saúde dos atendentes da Central de Emergência 190, influenciando diretamente o desempenho e a saúde dos policiais. Estes achados reforçam a importância de desenvolver capacidades robustas de filtragem e verificação de informações como parte integral da formação policial. Ao proporcionar uma visão detalhada desses impactos, este artigo contribui para o desenvolvimento de políticas e práticas mais informadas e eficazes no combate à desinformação dentro dos serviços de segurança pública.

## REFERÊNCIAS

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Assembleia Nacional Constituinte, 1988. [Documento não paginado]. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 6 jun. 2024.

BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “Fake News”: distinções, diagnóstico e reação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB*, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2018.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 153-159, jan./jun. 2003.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885/920>. Acesso em: 3 dez. 2023.

DISINFORMATION. *In: Oxford dictionaries*. 2023. Disponível em: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/disinformation>. Acesso em: 25 ago. 2024.

FLORIDI, L. Brave.Net.World: the Internet as a disinformation superhighway? **The Electronic Library**, [S.l.], v. 14, n. 5, oct. 1996. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb045517/full/pdf?title=bravenetworld-the-internet-as-a-disinformation-superhighway>. Acesso em: 12 fev. 2020. Acesso em: 23 jul. 2023.

HELLER, B.; JACOBI, G.; BORGES, J. Por uma compreensão da desinformação sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 49, n. 2, p. 189-204, 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5196>. Acesso em: 19 fev. 2023.

HOLLAND, G. **Por que 999 para uma emergência?** 2010. Disponível em: [http://news.bbc.co.uk/local/london/hi/people\\_and\\_places/history/newsid\\_867500/8675199.stm](http://news.bbc.co.uk/local/london/hi/people_and_places/history/newsid_867500/8675199.stm). Acesso em: 5 jan. 2024.

LAZZARINI, A. A Ordem Constitucional e a Segurança Pública. **A Força Policial**, São Paulo, n. 57, p. 11-18, jan. 2008.

MANUAL DA CREDIBILIDADE JORNALÍSTICA. **The Thrust Project**, [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.manualdacidadade.com.br/manual>. Acesso em: 20 abr. 2024.

MARCINEIRO, N. **Ciências policiais**. Florianópolis, SC: Insular, 2021.

MUZELL, R. B. **Desinformação e propagabilidade**: uma análise da desordem informativa em grupos de WhatsApp. 102f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul,

2020. Disponível em: <https://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/16762>. Acesso em: 20 jan. 2024.

PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. P. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 15, n. 6, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45886>. Acesso em: 2 jul. 2023.

PRAZERES, M.; RATIER, R. O fake é fast? Velocidade, desinformação, qualidade do jornalismo e media literacy. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, [S.l.], v. 17, n. 1, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/1984-6924.2020v17n1p86/43603>. Acesso em: 15 mar. 2024.

SANTA CATARINA. **Polícia Militar**. Programa Rede de Vizinhos da PMSC. 2019. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/rede-de-vizinhos>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <https://periodicos-des.cecom.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308>. Acesso em: 12 set. 2025.

SILVA, F. **A perspectiva atual do atendimento 190 na Polícia Militar de Santa Catarina**. Monografia (Especialização em Administração de Segurança Pública da Escola Superior de Administração e Gerência) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://biblioteca.pm.sc.gov.br/acervo/14080>. Acesso em: 24 maio 2023.

SILVA JÚNIOR, A. Lopes da. Ensaio sobre a luta das ciências policiais no campo científico: um estudo comparado. **Revista SUSP**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 173-184, jan./jun. 2021. Disponível em: <http://revistasusp.mj.gov.br/susp/index.php/revistasusp/article/view/35/13>. Acesso em: 27 ago. 2025.

SPUDEIT, D. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J. A. (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: Edufba, 2006.

STRAUSS. A.; CORBIN, J. **Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de Teoria Fundamentada**. Porto Alegre: Artmed; 2008.

TORRES, F. O.; PASSOS, T. N. Ciências policiais: o paradigma da polícia educadora. **Revista Brasileira Militar de Ciências**, [S.l.], v. 8, n. 21, p. 22-34, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.36414/rbmc.v8i21.138>. Acesso em: 25 ago. 2025.

TUDJMAN, M.; MIKELIC, N. Information science: science about information, misinformation and disinformation. **Proceedings of Informing Science+ Information Technology Education**, [S.l.], v. 3, p. 1513-1527, 2003.

VOLTOLINI, A. G. M. F. F.; PEREIRA, H. P. M. Fake News em grupos de WhatsApp e o papel dos letramentos digitais no combate a desinformação. **Paradoxos**, [S.l.] v. 8, n. 1, p. 1–17, 2023. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/paradoxos/article/view/69832>. Acesso em: 20 jan. 2024.

## DISINFORMATION AND PUBLIC SAFETY: AN APPROACH TO THE IMPACTS OF INFORMATIONAL DISORDER ON POLICE WORK

### ABSTRACT

**Objective:** This article seeks to investigate how disinformation affects police work, identifying the impacts on two services provided by the Santa Catarina Military Police, namely the 190 Emergency Call Center and the Neighbors Network Program. **Methodology:** It is an exploratory and explanatory study with a qualitative approach. The deductive method was used and, in terms of data collection procedures, bibliographical and documentary research was carried out. **Results:** This article presents partial results of a master's research project from the Postgraduate Program in Information Management (PPGINFO), which deals with disinformation and public safety. **Conclusions:** The research is based on the concept that disinformation goes beyond untrue or false information, encompassing distortions, parts of the truth, decontextualization and fragmentation removed from its historicity, withholding, subtracting or confusing reality. In this sense, decontextualized or incomplete information can hinder decision-making, rather than supporting the effective deployment of a police garrison or other solutions to public order problems. This dispersion of information can affect both the 190 Emergency Call Center responders and the Neighborhood Network managers, undermining the effectiveness and quality of police work.

**Descriptors:** Disinformation. Police work. Impact. Effectiveness.

## DESINFORMACIÓN Y SEGURIDAD PÚBLICA: UNA APROXIMACIÓN A LAS REPERCUSIONES DEL DESORDEN INFORMATIVO EN EL TRABAJO POLICIAL

### RESUMEN

**Objetivo:** Este artículo busca investigar cómo la desinformación afecta el trabajo policial, identificando los impactos en dos servicios prestados por la Policía Militar de Santa Catarina, a saber, la Central de Llamadas de Emergencia 190 y el Programa Red de Barrios. **Metodología:** Se trata de un estudio exploratorio y explicativo con un enfoque cualitativo. Se utilizó el método deductivo y, en cuanto a los procedimientos de recogida de datos, se llevó a cabo una investigación bibliográfica y documental. **Resultados:** Este artículo presenta los resultados de un proyecto de investigación de

máster del Programa de Postgrado en Gestión de la Información (PPGINFO), que versa sobre desinformación y seguridad pública. **Conclusiones:** La investigación se basa en el concepto de que la desinformación va más allá de la información no veraz o falsa, abarcando distorsiones, partes de la verdad, descontextualización y fragmentación alejadas de su historicidad, reteniendo, sustrayendo o confundiendo la realidad. En este sentido, la información descontextualizada o incompleta puede dificultar la toma de decisiones, en lugar de apoyar el despliegue eficaz de una guarnición policial u otras soluciones a los problemas de orden público. Este desorden informativo puede afectar tanto a los intervinientes del Centro de Llamadas de Emergencia 190 como a los responsables de la Red de Barrios, minando la eficacia y la calidad del trabajo policial.

**Descriptorios:** Desinformación. Trabajo policial. Impacto. Eficacia.

**Recebido em:** 16.10.2024

**Aceito em:** 08.09.2025