



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
CAMPUS DO PANTANAL  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**



**MATHEUS GOMES DA SILVA JULIÃO**

**COMUNICAÇÃO REFLETIDA NA IMAGEM CORPORATIVA DA POLÍCIA  
MILITAR EM CORUMBÁ-MS**

**CORUMBÁ-MS  
2021**

**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**MATHEUS GOMES DA SILVA JULIÃO**

**COMUNICAÇÃO REFLETIDA NA IMAGEM CORPORATIVA DA POLÍCIA  
MILITAR EM CORUMBÁ-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Caroline Gonçalves

**CORUMBÁ – MS  
2021**

**MATHEUS GOMES DA SILVA JULIÃO**

**COMUNICAÇÃO REFLETIDA NA IMAGEM CORPORATIVA DA POLÍCIA  
MILITAR EM CORUMBÁ-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso do Curso em Administração, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Graduado.

Aprovado em: 4 de novembro de 2021.

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Caroline Gonçalves - Orientadora

---

Prof. Dr. Fernando Thiago – Membro da banca

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Joice Chiareto – Membro da banca

**CORUMBÁ – MS  
2021**

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral identificar como a imagem da Polícia Militar de Mato Grosso do Sul (PMMS) é percebida por moradores da cidade de Corumbá, Mato Grosso do Sul. Considera-se a que a comunicação da imagem é de extrema importância para as organizações, em especial uma organização pública como a PMMS, uma vez que esta pode refletir o entendimento da população sobre as funções da organização. Fundamenta-se teoricamente a discussão quanto a comunicação organizacional e imagem corporativa, a função da Polícia Militar no país e a atuação da Polícia Militar em Corumbá. Por meio de pesquisa quali-quantitativa e exploratória, utilizando como base os questionamentos de Santos, Pessoa e Rodrigues (2018), foram elaborados questionários respondidos via Google Forms® por 54 pessoas, todos moradores da cidade de Corumbá. Entre os principais resultados, destaca-se que a imagem da PMMS é positiva junto à comunidade Corumbaense e os principais termos associados estão “proteção”, “ordem” e “segurança”, além da lembrança dos elementos físicos de uso da PMMS, como os veículos e o fardamento.

**Palavras-chave:** Imagem corporativa. Pesquisa de imagem. Polícia Militar de Mato Grosso do Sul. Imagem da polícia em Corumbá.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. REVISÃO TEÓRICA .....	8
2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL .....	8
2.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E SEUS ELEMENTOS .....	9
2.3 IMAGENS DA ORGANIZAÇÃO .....	11
3. A POLÍCIA MILITAR (PM) EM CORUMBÁ-MS .....	11
4. MATERIAIS E MÉTODOS.....	14
5. RESULTADOS .....	15
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação refletida na imagem corporativa da polícia militar em Corumbá-MS é o tema que trará reflexões sobre o entendimento da representatividade da imagem da Polícia Militar para a população.

A falta de comunicação compromete o ambiente administrativo em qualquer classe corporativa devido à dificuldade de passar uma mensagem e essa ser recebida em sua integralidade ou ainda o mal uso da comunicação nas atividades cotidianas implica na hipótese de avaliação dentro do ambiente de trabalho, uma vez que pode trazer problemas a empresa dificultando o objetivo da mesma e com a imagem que esta passa para os que estão fora dela (SCHULER; TONI, 2015).

Tanto na sociedade comum, de forma geral a interação se faz necessária entre um e outro, o que, sem dúvida, gera conflitos, discussões e opiniões contrárias; mas, em caso de uma má comunicação, ou ausência de uma comunicação clara e efetiva, também no ambiente de trabalho pode ocorrer dissabores pois, onde há falta de comunicação pode-se haver prejuízos, desconfianças, descrédito e falta de fluência e desconfiança nas tarefas executadas (SANTOS; PESSOA; RODRIGUES, 2018).

A imagem da Polícia Militar perante a sociedade, tornou-se, ponto alto de relevante discussão, pois trata-se de uma referência corporativa forte e representada por seu 'Brasão', 'fardamento', e pelas ações que a Polícia Militar em serviço efetua à população. No entanto, nem sempre tais configurações são observadas. Diante do entendimento de a Polícia Militar ser um órgão com importância para a sociedade, buscou-se por uma pesquisa que retratasse o seu reconhecimento por meio de sua imagem.

Inspirado pelo trabalho de Santos, Pessôa e Rodrigues (2018), que estudaram a imagem da Polícia Militar de Santa Catarina na perspectiva de moradores da cidade de Florianópolis, este estudo tem como objeto a Polícia Militar da cidade de Corumbá. E delimita-se a abordar sobre a comunicação refletida pela imagem corporativa da polícia militar em Corumbá-MS, por meio dos moradores da cidade.

Uma vez que a imagem de determinada organização corresponde ao modelo idealizado criado por pessoas que com ela se envolvem, a representam ou que estão inseridas na organização (SCHULER; TONI, 2015), esta pesquisa pode ainda tratar de comunicações afetivas e, no presente estudo, como se trata de um campo de pesquisa no âmbito de policiamento municipal, há de ser percebido o envolvimento de sensação e de segurança envolvido no tema.

Assim, a pergunta de pesquisa do trabalho é: Qual a imagem os moradores da cidade de Corumbá têm da Polícia Militar do estado de Mato Grosso do Sul?

O objetivo geral foi identificar como a imagem da Polícia Militar de Mato Grosso do Sul (PMMS) é percebida por moradores da cidade de Corumbá, Mato Grosso do Sul, incluindo elementos usados por sua comunicação organizacional. Além disso, vislumbrou-se como objetivos específicos (1) discutir a importância da imagem corporativa das organizações por meio de elementos de sua comunicação e (2) refletir sobre a importância da comunicação para o trabalho da polícia militar para uma imagem positiva e de segurança para os cidadãos; (3) analisar e propor recomendações para que a imagem da polícia militar reflita por meio de sua comunicação a credibilidade e respeito suas obrigações de proteção.

Justifica-se a exploração do tema da imagem organizacional sob o ponto de vista das teorias de gestão e da comunicação, aplicadas sobre um serviço público e essencial para a população, compreendendo que a proteção e a responsabilidade da ordem da cidade recaem sobre – além de outras instituições de segurança – o policiamento militar municipal.

## 2. REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Comunicação é uma palavra derivada do termo latino “*communicare*”, que significa partilhar, participar algo, tornar comum. O ato de comunicar é a materialização do pensamento/sentimento em signos/imagens. Tais símbolos são transmissores e reinterpretados pelo receptor, e, assim a imagem pode ter significados variados de um receptor e outro. (CARDOSO, 2006).

Segundo Cardoso (2006) as atividades do cotidiano devem realizar variadas formas de comunicação, que podem ser escritas, faladas, verbalizadas e por imagem, seja interna ou externa em suas relações com o meio; assim, a organização deve ver e tratar os funcionários como clientes, conscientizando-os do objetivo da empresa: servir ao cliente da melhor maneira possível.

Em específico, na corporação militar, no caso ‘o cliente’ se trata da população a qual a corporação militar trabalha. É de grande responsabilidade os valores e a intenção pela qual a comunicação se dá; da comunicação pode ser estabelecido comprometimento, responsabilidade, cooperação e outros valores que as pessoas possam reconhecer. “A organização é meio de circular informação, mas pode ainda ser visto também como elemento emissor ou receptor que partilham significados simbólicos” (CARDOSO, 2006. p. 37).

Ainda mencionando Cardoso (2006), os funcionários e colaboradores da empresa também são responsáveis por divulgar a imagem dela para o público externo, já que eles recebem a comunicação interna a eles dirigida e repassam externamente.

A comunicação interna possui papel essencial dentro das organizações, e deve fazer parte das ações estratégicas da empresa, sendo pontual em suas atuações, portanto, age em termos interpessoais, grupais e organizacionais, diante do desenvolvimento e o conceito da empresa/corporação, o qual serve de referência para o seu comportamento (CARDOSO, 2006).

Montana e Charnov (2010, p. 63) descreveram que o ato de codificar uma mensagem é um procedimento complexo que envolve não apenas a seleção do que deve ser comunicado, mas também a seleção do canal de comunicação. Até mesmo o processo básico de comunicação é complexo. Justificando o porquê de muitas vezes as pessoas não se entenderem ou não entenderem a mensagem passada. Ainda segundo Montana e Charnov

(2010) o desentendimento na comunicação é mais possível à medida que a força de trabalho reflete exatamente a população geral multicultural e etnicamente diversificada. Quando emissor e receptor procedem de culturas diferentes, o resultado pode ser uma comunicação pobre, que por sua vez pode levar a uma moral reduzida, trabalho de equipe ineficaz e impactos negativos na produtividade organizacional.

A comunicação é uma prioridade estratégica para o bom convívio social. No entanto a comunicação somente ocorre quando a pessoa que recebe compreende ou interpreta a mensagem e na administração, exibe relevância do assunto, haja vista que esta pode beneficiar a administração de forma geral, e como se percebe nos estudos de Cintra e Ornellas (2019, p. 6) os quais afirmam que “Existe grande contribuição da comunicação nas atividades realizadas por pessoas em toda organização. E a comunicação desempenha o papel de facilitar o conhecimento, assim, as pessoas atuarão de acordo com as informações que recebem, podendo ou não provocar conflitos”.

A comunicação é um elemento que contribui para a fluência das tarefas e entendimento entre as equipes de trabalho. Se há boa comunicação, poder-se-á haver bons resultados, pois conforme o autor acima mencionou as pessoas executam o que entendem da mensagem recebida. Caso a comunicação seja ineficiente, provavelmente gerará conflitos no ambiente de trabalho (CINTRA; ORNELAS, 2019).

Ainda segundo Cintra e Ornelas (2019) a comunicação organizacional de forma generalizada tem a função de descomplicar e gerar estratégias para que pessoas e equipes possam atingir seus objetivos/metast. No entanto, é complexo o suficiente para não ser levado a sério nem analisado e aplicado de forma simplista.

A comunicação de ordens, a exemplo, é primordial para o desempenho da empresa. Ela está presente de várias formas, ilustrativa, oral e escrita, ou ainda ser caracterizada como transmissão de ideias, visando integrar um grupo de trabalho na compreensão e execução dos objetivos da unidade” (CARVALHO; SERAFIM, 2001, p.78). De forma que o processo de comunicação mostra à toda corporação administrativa onde ela está indo e como vai chegar ao objetivo estabelecendo quem fará o quê, quando, onde e como atingir suas finalidades.

## 2.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E SEUS ELEMENTOS

Segundo Pontes (2008) as comunicações podem se dar por meio de reuniões periódicas, em grupo ou individuais, por meio de conversas em *chat*, intranet, *e-mails*,

formulários e outros documentos escritos. Ainda Pontes (2008) ressalta que há ainda, em todas as organizações, a comunicação formal, que é feita utilizando-se de documentos oficiais, e a comunicação informal, que seria todo o contato espontâneo entre colegas de trabalho, como um simples bate-papo. Deve-se atentar para o fato de que o tipo de comunicação de uma organização depende, também, do estilo de liderança estabelecido por ela; considerando-se quem controla e tem o poder.

A teoria da comunicação compreende os problemas de transmissão de informação e sua preocupação reside no interesse por código, sinal, canal, e outras propriedades da linguagem, segundo Goodman e Casale (2004):

**Emissor:** A comunicação começa com o emissor codificando uma mensagem e termina com o receptor decodificando a mensagem (GOODMAN; CASALE, 2004).

**Símbolos:** figuras ilustradas de significação para identificação. Contudo, se o emissor e o receptor não estiverem na mesma conexão de pensamento o conhecimento da sua simbologia pode não ser reconhecida (GOODMAN; CASALE, 2004).

**Canal:** O sinal, para ser transmitido, precisa de um meio físico que é denominado canal (GENELOT, 2012).

**Mensagem:** Mensagem é o objeto da comunicação, é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas e, segundo Montana e Charnov (2010), as mensagens podem ser transmitidas verbal e visualmente; uma pessoa pode transmitir uma mensagem com palavras e uma mensagem diferente pelo que chamamos de linguagem corporal.

**Feedback:** O *feedback* é crucial para o emissor da mensagem. Ao examinar e avaliar o *feedback*, o emissor pode obter um valioso *insight* sobre a maneira de como a mensagem está sendo recebida; e por meio desse mecanismo, averigua-se que a mensagem pretendida foi a mensagem recebida e decodificada. Os gerentes em administração também podem tentar obter *feedback* imediato pedindo para o subordinado repetir a mensagem (MONTANA; CHARNOV, 2010).

**Ausência de vocabulário comum:** uma palavra pode ter vários significados diferentes. Ela tem um significado denotativo, a definição explícita de um termo, mas pode ter vários significados conotativos, ou significados por associação. O significado pretendido pelo emissor é frequentemente determinado pelo contexto específico no qual a palavra é encontrada (MONTANA; CHARNOV, 2010).

### 2.3 IMAGENS DA ORGANIZAÇÃO

A imagem que uma empresa deseja ter pode não ser a mesma imagem que os consumidores formaram em suas mentes. Isso implica, em atentar aos elementos indispensáveis do comportamento dos que estão à frente da organização e a representam como imagem; é a apresentação com desempenhos almejados e valorizados naquele meio que fará como a organização passa a ser percebida (GRZESZCZESZYN; VIEIRA, 2009).

Conceituando imagem organizacional para contextualização de nosso estudo, partimos de algumas definições de imagem organizacional.

Para Goodman e Casali (2004 p. 57), “imagem é o conceito que as pessoas têm e/ou formam sobre as coisas”. Dessa forma, uma imagem pode garantir valores ou descrenças para os que ela observa.

Cardoso (2006, p. 7) corrobora mencionando “que um dos mais valiosos patrimônios da organização é constituído pelo seu nome, pela marca dos produtos e pela imagem que projeta”.

Dessa maneira, entende-se que a imagem de uma empresa não é construída isoladamente, e sim pautada na mente das pessoas com base em valores, atitudes e crenças.

### 3. A POLÍCIA MILITAR (PM) EM CORUMBÁ-MS

Na Região Centro-Oeste do país, no interior do Estado do Mato Grosso do Sul, está localizada a cidade de Corumbá e, tem a quarta maior população do Mato Grosso do Sul, com uma população estimada de 112.000 (IBGE, 2021) habitantes. O município de Corumbá faz fronteira entre o Brasil e a Bolívia e com as cidades de Ladário, Puerto Suarez e Puerto Quijarro devido às divisas e a localização da cidade branca, logo tal geografia sugere que no município seja essencial um policiamento constante para atender a segurança de cento e doze mil pessoas que ali transitam e residem.

Segundo Rodrigues (2018), Corumbá, também conhecida como cidade branca, possui um dos mais importantes portos fluviais do Brasil e do mundo. O município de Corumbá e seu entorno é muito popular devido as tradições, suas culturas regionais e diversidade étnica (NUNES, 2020).

A Polícia Militar de Corumbá-MS visa servir e proteger toda a população Corumbaense e Ladarense, proporcionando segurança para que o cidadão possa chegar ao

trabalho ou em casa em segurança, as equipes de policiamento estão atuando nas principais vias e locais de grande circulação. A Polícia de Corumbá integra a Polícia Militar de Mato Grosso do Sul (PMMS).

Com base em informações disponíveis no site da SEJUSP/PMMS (2021), ressalta-se que com atenção focada na missão de servir e proteger, os policiais estão nas ruas zelando pela integridade física e moral da população e garantindo que o deslocamento de todo e qualquer cidadão de bem seja realizado com total segurança.

A presença da Polícia Militar (representado pelo 6º BPM) que faz o trabalho ostensivo e preventivo no combate a criminalidade na cidade de Corumbá (6º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR - PMMS, s/d).

A cidade de Corumbá faz fronteira com o país vizinho, Bolívia, e por tal geografia requer situações pertinentes para promover sensação de segurança de forma mais peculiar atendendo as suas necessidades; a segurança pública é pertinente ao controle social, pois trata de questões cotidianas que envolve a vida urbana, seus municípios e o autor Romeiro, (2014, p. 211) enfatizou que:

o controle social é uma forma que o Estado dispõe para manter a ordem pública, dentro de parâmetros sustentáveis que permita aos cidadãos conviver em relativa harmonia, permitindo assim que cada um tenha oportunidade de exercer os direitos fundamentais estabelecidos pelo legislador e através deles desenvolver suas potencialidades e evoluir tanto financeiramente como moralmente e porque não dizer espiritualmente (ROMEIRO, 2014, p. 211).

Sem esse controle social exercido pelo Estado a sociedade caminha a passos largos para uma “barbárie”, onde prevalece a lei do mais forte, ficando aqueles menos afortunados a mercê da crueldade e abusos dos que momentaneamente detém o poder, nesse caso, tão volúvel e instável, que não consegue ter a menor base de sustentação, já que a sociedade está desarticulada; ademais o controle social é uma configuração de legitimar o poder, pois permite aos cidadãos sujeitos a esse controle, escolher seus representantes políticos e exercer a cidadania (DOMMIES, 2011. p.125).

A Polícia em atividades urbanas, possui poder sobre todos os assuntos de interesse local, especialmente sobre as atividades urbanas que afetem a vida da cidade e o bem-estar de seus habitantes (Arts. 30, VIII CF/88 e Lei Orgânica do Município).

Segundo Bayley (2016) o policiamento e a manutenção da ordem pública devem ser compatíveis com o respeito e a obediência as leis, o respeito pela dignidade humana, e o respeito e a proteção dos direitos humanos. São esses princípios que norteiam a atividade policial ética e legal, e são deles que derivam todas as demais exigências e disposições pertinentes à atividade policial; uma vez que também a Polícia Militar é responsável pela

ordem pública e pacífica convivência social, afastada de ameaças de violências ou sublevação que podem gerar, inclusive, a curto prazo, a prática de delitos.

Assim sendo, a Constituição Federal de 1988 preceitua em seu artigo 144, *caput*, acerca da manutenção da ordem pública interna do Estado:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: I – polícia federal; II – polícia rodoviária federal; III – polícia ferroviária federal; IV – polícias civis; V – polícias militares e corpos de bombeiros militares (BRASIL, 1988).

O Estado, por meio do policiamento e da segurança pública, possui o dever de garantir a ordem, devendo se manifestar “como a instituição de defesa e segurança, cuja principal função consiste em manter a ordem pública, a liberdade, a propriedade e a segurança individual” (ROMEIRO, 2014. p. 154).

Para a consecução desse fim, conta com a participação da sociedade. A segurança pública não se resume a uma questão de polícia, mas de toda sociedade. Tanto que a Constituição enuncia, no preceito em epígrafe, que ela é “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos”. De um lado, a fala oficial da eficiência da polícia frente a crescente criminalidade e violência nos grandes centros urbanos, de outro, a contestação aos métodos violentos e, principalmente, discriminatórios dessa polícia” (BAYLEY, 2016. p. 218).

#### 4. MATERIAIS E MÉTODOS

Este trabalho se caracteriza, como pesquisa quali-quantitativa, de caráter exploratório, estudando o caso específico da imagem da Polícia Militar de Mato Grosso do Sul pelos moradores da cidade de Corumbá.

Após levantamento bibliográfico e documental que compuseram as bases teóricas do trabalho, foi tomado como base o estudo de Santos, Pessôa e Rodrigues (2018), para elaboração do questionário a ser aplicado aos moradores da cidade de Corumbá/MS.

O questionário foi composto por 10 questões fechadas e 2 questões abertas. As oito primeiras questões versavam sobre o perfil demográfico do respondente: sexo, idade, faixa salarial, estado civil, ocupação, escolaridade e orientação política. A nona questão perguntava ao respondente se ele conhecia a instituição Polícia Militar. Na décima questão o respondente escolhia entre quatro logomarcas, qual era a que representava a PMMS. Na décima primeira questão, aberta, perguntava-se “Na sua opinião, o que a Polícia Militar de Mato Grosso do Sul faz?” e na décima segunda questão, também aberta, “Quando falamos em Polícia Militar de Mato Grosso do Sul, quais imagens ou palavras te vêm à cabeça?”, sendo que o respondente poderia listar até 5 palavras. Cabe dizer também que havia uma questão primeira utilizada como critério de inclusão/exclusão do respondente na amostra, que perguntava se ele residia na cidade de Corumbá/MS.

O questionário foi realizado via Google Forms® com link enviado por e-mail e redes sociais, por acessibilidade do pesquisador, e disponibilizado para respostas entre setembro e outubro de 2021. A amostra totalizou 54 respondentes.

A interpretação dos dados utilizou do procedimento de análise de conteúdo (BARDIN, 2009), separando as respostas de caráter qualitativo em categorias.

## 5. RESULTADOS

O quadro 1 revela o perfil demográfico dos respondentes da pesquisa.

**Quadro 1.** Perfil demográfico dos respondentes

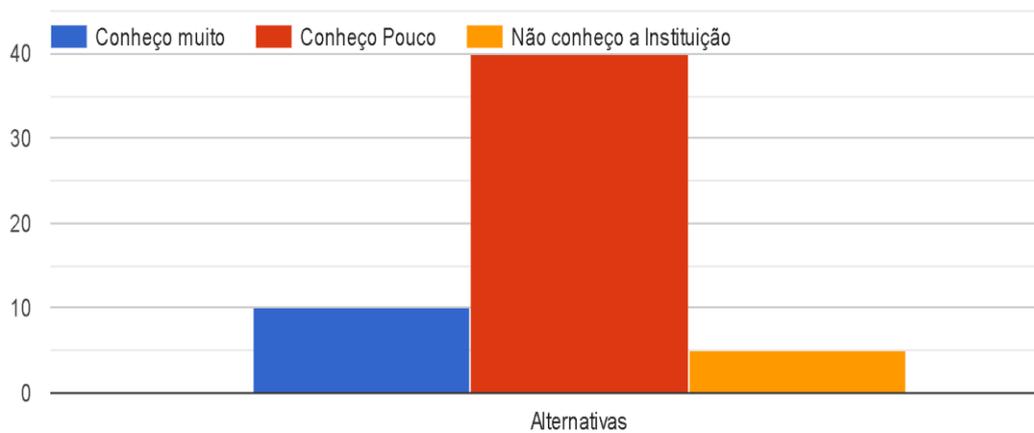
<b>Perfil Demográfico dos respondentes</b>	
<b>Gênero</b>	
Feminino	38,9%
Masculino	61,1%
<b>Faixa etária</b>	
18 e 29 -	57,4%
30 a 39 -	13%
40 a 49 -	20,4%
50 a 66 -	9. 2%
<b>Estado civil</b>	
Solteiros	63%
Casados	31,5
Divorciado/amasiado/união estável.	5,5%
<b>Escolaridade</b>	
Ensino superior completo	37%
Ensino superior incompleto	33,3%
Ensino médio completo	16,7%
Pós-graduação	5,6%
Ensino fund. incompleto	3,7%
Ensino médio incompleto	3,7%
<b>Renda aproximada</b>	
Com base em salário-mínimo vigente (2021) (R\$% 1.100,00)	
até um salário-mínimo	38,9%
De 1 a 3 salários-mínimos	37%
De 3 a 6 salários-mínimos	14,8%
Superior a 6 salários-mínimos	9,3%
<b>Profissão /ocupação</b>	
Serviços Públicos	50%
Setor privado	24,1%
estudantes	11%
desempregados(as)	9,3 %
Empresários	3,7%
aposentados.	1,9%
<b>Orientação política</b>	
Sem orientação política	35,2%
Direito /Centro-direita,	31, 5%
Esquerda/Centro-esquerda	25,9%
Centro.	7, 4%

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se no Quadro 1 uma predominância de respondentes do sexo masculino, solteiros, com ensino superior completo ou incompleto, a maioria com renda até três salários-mínimos, ocupados no setor público e com orientação política proporcionalmente dividida entre “sem orientação política”, “direita/centro-direita” e “esquerda/centro-esquerda”.

O Gráfico 1 trata do conhecimento da Instituição Polícia Militar pelos respondentes.

**Gráfico 1.** Grau de conhecimento sobre a Instituição Polícia Militar do Estado de MS.



**Fonte:** Dados da pesquisa

Nota-se que 4 pessoas revelaram não ter conhecimento da instituição, 10 pessoas conhecem muito e 40 revelaram ter pouco conhecimento da PMMS. Este último número, que representa quase 80% dos respondentes pode ser preocupante para a instituição da Polícia Militar, já que se refere a um elemento importante tanto para a instituição, como para a população, pois trata-se de organização importante para preservar a segurança pública.

A questão seguinte, que versou sobre o reconhecimento da logomarca da PMMS, apresentou quatro logomarcas de instituições públicas que tem participação na segurança pública e questionou-se sobre: “Das imagens apresentadas por seus símbolos, quais delas referem-se à PMMS?” (Figura 1)

**Figura 1.** Logomarcas



(1) (2) (3) (4)  
**Fonte:** As imagens foram obtidas nos *websites* institucionais dos órgãos públicos aos quais pertencem. Foi verificado que 100% dos respondentes assinalaram a logomarca 1 como sendo da PMMS. A associação 100% dos respondentes ao símbolo 1 sugere uma marca forte. No entanto, as demais marcas apresentadas, apresentavam também claramente as instituições às quais representavam. Pode-se refletir sobre o fato da população respondente ter conhecimento não só sobre a logomarca da PMMS mas também sobre as demais.

Quando foi perguntado “O que a Polícia Militar de Mato Grosso do Sul faz?”, as questões abertas permitiram conhecer as respostas e, conseqüentemente, associar os principais frases e palavras às categorias levantadas conforme as respostas obtidas e o número de vezes em que essas categorias apareceram, sendo: Proteção (24); Ordem (16), Segurança (14) e polícia/policiamento (11), conforme o Quadro 2.

**Quadro 2.** Categorias, frases e palavras associadas à imagem da PMMS

<b>Categorias</b>	<b>Frases e palavras associadas à palavra imagem</b>
Segurança (14)	Presta segurança a população; segurança ostensiva; polícia Militar é uma força auxiliar do exército, na qual tem por objetivo garantir a segurança a lei e a ordem; Policiamento ostensivo e preventivo da segurança; agem em pronto emprego a resolução de conflitos com a lei; mantem a cidade em segurança. Combater o tráfico de drogas, descaminho, faz patrulhamento para combater assaltos; Segurança pública; oferece segurança e faz ronda; realiza a segurança pública estadual de forma ostensiva e repressiva; segurança das pessoas e do patrimônio público do MS; Segurança, manutenção da ordem pública preservação da ordem pública; estabelece a segurança da população e garantir o cumprimento das leis; garante a segurança da população; a segurança dos cidadãos. segurança pública.
Proteção (24)	Proteger as pessoas; protege a população de bandidos; Policiamento ostensivo a fim de evitar delitos praticados por indivíduos da sociedade ou marginais; prende bandido; protege a população; A polícia militar trabalha para proteger a sociedade; atende ocorrências conforme demanda; protege os cidadãos; zela pela segurança da sociedade; protege a nossa cidade, nós cidadãos; serve e protege a sociedade; Mesmo com o risco da própria vida, saem diariamente nas ruas para proteger o cidadão

	de bem. Muitas vezes não tem o reconhecimento por parte da população, mas mesmo assim sempre prontos ao povo servir; protege a população, além de servi-la e ajudá-la; prende ladrão; acredito que protege a população; protege o cidadão; protege à população; protege; protege a população de bem; têm a função de proteger a sociedade; responsabilidade de proteger os cidadãos; e protege a população, protegendo o cidadão de bem. Protege a população de ladrões. Mantem a cidade protegida; Protege.
Ordem (16)	Garante a lei e a ordem diante da sociedade, empregando para que seja cumprida as leis; a Polícia Militar de MS atua no policiamento e preservação da ordem pública do Estado; trabalha de forma ostensiva e preservação da ordem pública; faz ronda; ajuda a manter a ordem nas cidades; presta serviço a comunidade; patrulhamento ostensivo; combate ao tráfico internacional na fronteira crimes como roubo contrabandos ajuda à população prestando apoios comunitários; Faz ronda pra prender ladrão, supervisionar quem usa tornozeleira eletrônica, violência doméstica, entre outros; Mantém a verificação de regras, ordens e leis estipuladas pelo governo; acredito que é responsável pela ordem pública do estado em casos que extrapolam as competências da polícia civil; Garantir a preservação da ordem pública por meio de policiamento ostensivo; mantém a ordem; Mantém ordem pública; Organiza locais públicos; Prioriza a ordem pública;
Polícia /policiamento (11)	Polícia; Polícia ostensiva; Polícia urbana; Policiamento da cidade; Trabalho da polícia militar; Policiamento ostensivo; A polícia militar trabalha para proteger a sociedade; policia cidadã; Polícia prende bandido; força policial; Vigia a população.

Fonte: Dados da pesquisa

Por último foi questionado aos respondentes quais as imagens ou palavras que lhes vinham à cabeça quando se falava em PMMS. As respostas associadas à palavra imagem, permitiram a associação das categorias de imagem neutra, negativa e positiva, correspondentes às seguintes respostas/opiniões presentes no Quadro 3:

### Quadro 3. Imagem da PMMS

<b>Imagem</b>
<b>Imagem neutra</b>
Eficiente; Força, policiamento urbano, Apreensão de drogas na fronteira, Operação nas fronteiras, Recuperação de roubos; Uniforme, Colete a prova de balas, Farda; trabalho, muito trabalho; chegou a segurança; Preso, viatura, armamento, fardamento azul. Um bom trabalho;
<b>Imagem negativa</b>
Autoritarismo, receio, medo daqueles que abusam do 'poder'; Nenhuma; Agressividade, força coerciva, abuso de superioridade; abuso de autoridade; instituição muito boa, mas falta estrutura e pessoal; Não sei.
<b>Imagem Positiva</b>
Um ótimo trabalho; Segurança; Segurança; Segurança; Segurança; Segurança e ordem; Segurança Ordem; Segurança Respeito Honestidade; Segurança; Proteção segurança e ajuda; Ostensividade Prevenção Ação imediata; ordem, Estado e preservação; Paz Defesa Segurança Harmonia. Apoio à comunidade; Respeito, honra, lealdade, proteção, espírito de corpo; Segurança, respeito; Competente; Prontidão, segurança, coragem; Proteção; Prisão, farda, cacetete, viaturas, abordagens; Heróis. Guerreiros. responsabilidade, segurança, atitude; Segurança, Ação, vigilância, disciplina; “Proteger, orientar, cuidar, honestidade, heróis; Cuidado, Proteção, Segurança; “Vigilância, Proteção, respeito, Bandido, proteção, segurança; Zela pela população, prender os bandidos recuperar os furto; Segurança, socorro, necessidade, admiração e orgulho; Segurança, Policiamento, Viatura, Farda, Paz; Brasão; Garantia da Segurança, proteção ao cidadão de bem, segurança, respeito; Proteção; Proteger, preservar, segurança, profissionalismo e atender.

**Fonte:** Dados da pesquisa

As palavras mais mencionadas, foram: “segurança”, “proteção” e “respeito”. Observa-se ainda que muitos dos respondentes citaram palavras respondentes a reconhecimento da polícia por meio de brasão, fardamento, viatura, que são imagem

representativa direta da corporação da polícia militar, mas também a imagem é passada e lembrada pelos respondentes por meio de ações dos policiais, quando citado: respeito, abordagem, averiguação, ação, ronda, dedicação.

Similar ao observado em Silva (2013) os respondentes realizaram associações à atividade ou símbolos da PMMS, sem atribuir juízo de valor. Palavras como trabalho, farda, viatura, armamento, fazem parte das associações na categoria “neutros”.

Entre as respostas sobre o que a PMMS faz, quando combinadas à imagem “segurança”, estão: “Garantia da Segurança, proteção ao cidadão de bem, segurança, respeito”; “Segurança, ordem, Estado e preservação”; “Segurança Respeito Honestidade”; “Respeito, honra, lealdade, proteção, espírito de corpo”; entre outras de natureza similar.

Como também mencionado na pesquisa de Santos, Pessoa e Rodrigues (2018) a análise combinada, é o termo “proteção” ao que a PMMS faz perceber respostas como: “Cuidado, Proteção, Segurança”; “Vigilância, Proteção, respeito, proteção, segurança”; “Zela pela população, prender os bandidos recuperar os furtos, fazer ronda, entre outras de natureza similar, indicadas pelos respondentes como a atividade da PMMS.

No que diz respeito à imagem negativa, nota-se um baixo agrupamento de termos ligados a uma própria associação, uma vez que respostas desta classe tem agrupamento inferior a cinco respostas: “Abordagem Agressividade, superioridade, receio”; “superioridade e agressividade”. Entre os mais recorrentes estão a fala de que a polícia “deveria ser ou fazer algo, mas não faz”. Esta resposta foi observada tanto na questão da imagem, com os dizeres: “deveria ser segurança”, quanto na questão referente à atividade, a exemplo “deveria proteger, mas...”, “...segurança e medo dos que abusam do poder”.

Em relação à imagem positiva, observou-se a grande concentração de respostas em um agrupamento específico, sendo que segurança foi a palavra mais usada, seguido de coragem, respeito e proteção, como as principais associações.

Igualmente como na pesquisa de Santos, Pessoa e Rodrigues (2018) também destacou nessa pesquisa a palavra “coragem” representadas pelos termos “heróis”, “trabalho”, “dedicação”; “ordem”, “força”, apresentam com parecer positivo, sem carecer duplo sentido com a questão sobre a atividade da PM. Os termos “heróis. responsabilidade, atitude”; “Ação, vigilância, disciplina”; “zela pela população”, indicam contentamento com a instituição PMMS.

## 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa mostrou em seus resultados que a PMMS possui uma imagem prioritariamente positiva junto à população de Corumbá. Isso é revelado na concentração de respostas no âmbito da imagem positiva e também nas frases e palavras associadas à PMMS por parte dos respondentes. Além da identificação unânime da logomarca.

Os elementos da comunicação parecem estar associados à imagem, à atuação e aos elementos físicos da PMMS. A comunicação transmitida pelo conjunto, portanto, pode ser forte influenciadora na imagem da PMMS.

Assim, o contato e a imagem, associados, são elementos que sugerem o uso constante de estratégias de comunicação pois, percebeu-se diante das respostas obtidas que os respondentes os consideram com grande relevância.

Quando a resposta sobre a atuação/imagem da Polícia Militar estar em consonância com a expectativa de sensação de segurança. Os treinamentos e a comunicação propõem interação com a população de forma a justificar as palavras citadas: “segurança”, “proteção”, e ainda que, essas palavras estão correlacionadas na forte imagem perante a população Corumbaense.

E a comunicação colabora no significado e entendimento da representatividade da imagem da Polícia Militar para a população.

Como recomendações, considera-se importante que seja direcionada uma pesquisa da temática da imagem corporativa com foco de estudo a PMMS, para o conhecimento da importância da imagem e também da comunicação entre os policiais, ou seja, uma pesquisa de base interna para saber pontos altos e pontos baixos que precisam ser melhorados na corporação, uma vez que pode ser considerado que a melhoria do trabalho interno reflete no âmbito externo em atenção à população atendida.

Como contribuição social e acadêmica sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas dando continuidade aos assuntos pertinentes a esse tema a fim de haver uma atualização a respeito da imagem da polícia militar para a população e sua efetivação para a segurança pública, comunitária e gerenciamento de conflitos.

No que diz respeito às corporações militares do Estado do Mato Grosso do Sul, sugere-se um estudo mais amplo, que atenda as demais regiões do Estado, o que possibilitará uma análise mais detalhada de sua imagem, sendo atendido de acordo com o número de habitantes de cada cidade.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLIEZ, ERIC. **Da Impossibilidade da Fenomenologia**. Ed 11. São Paulo. 2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Edição Revista e Atualizada. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. In: *Vade mecum*. 12 ed. São Paulo: Rideel, 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7496.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7496.htm)>. Acesso em 04 de nov de 2021.

BAYLEY, David H. **Criando uma teoria de Policiamento**. In *Padrões de Policiamento*. Coleção Polícia e Sociedade. Vol. 1. São Paulo. Edusp. 2016.

CARDOSO, O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 6, p. 1123-1144, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/Wzm35MwM3s5ntxL3GqPnrsF/abstract/?lang=pt>. 12 de nov de 2021.

CINTRA, L. A. O.; ORNELLAS, R. S. A comunicação organizacional e a governança corporativa na construção de uma imagem e reputação de “marca cidadã”. **Revista Luceu Online**, v. 9, n. 2, p. 88-105, 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/61182/a-comunicacao-organizacional-e-a-governanca-corporativa-na-construcao-de-uma-imagem-e-reputacao-de---marca-cidada--->. Acesso em 31 de out de 2021.

DOMMIES, Virgílio. **Polícia Guardiã da Sociedade ou parceria do Crime**: Um Estudo de Criminologia. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011.

GENELOT, D. *Manager dans la complexité. Reflexions à l'usage des dirigeants*. Tradução: **Gerente em complexidade. Reflexões para o uso de líderes**. 3. ed. Paris:Insep Consulting, 2012.

GOODMAN, M. Corporate CASALI, A. M. Comunicação organizacional: considerações epistemológicas. In: encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração. ENANPAD, 28., Curitiba, 2004. **Anais...** Curitiba: Enanpad, 2004.

GRZESZCZESZYN, Geverson e Francisco Giovanni David Vieira. **Imagem organizacional: uma análise comparativa da imagem desejada por supermercados e da imagem percebida por consumidores**. UNICENTRO/UEM/UFPR. 2009. Disponível em: [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/384\\_VFGeverson\\_Giovanni\\_Imagem\\_Organizacional\\_SEGET2009.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/384_VFGeverson_Giovanni_Imagem_Organizacional_SEGET2009.pdf). Acesso em 11 de nov de 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População no último censo**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/corumba/panorama>. Acesso em 11 de nov de 2021.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da percepção**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MONTANA, Patrick J.; E CHARNOV, B. H. **Comunicação e a eficácia da administrada**. Tradução: Cid Knipel Moreira; Serie essencial, 2010.

NUNES, Rosana. **Com população de pouco mais de 112 mil habitantes, Corumbá completa 242 anos de fundação**. Notícia em 21 de Setembro de 2020. Disponível em : <https://diarionline.com.br/?s=noticia&id=119917>. Acesso em 11 de nov de 2021.

PMMS. 6º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR - **Oriagem e Formação**. Disponível em: <https://pm.se.gov.br/institucional/artigos-e-monografias/>. Acesso em 12 de nov de 2021.

RODRIGUES, Wanessa Pereira. **O Patrimônio Cultural de Corumbá-MS e a ausência de relação com a população local: estratégias que podem contribuir para a reversão de tal quadro**. Corumbá, 2018. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/22332/1/2018\\_WanessaPereiraRodrigues\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/22332/1/2018_WanessaPereiraRodrigues_tcc.pdf). Acesso em 11 de nov de 2021.

ROMEIRO, Jorge Alberto. **Curso de Direito Penal Militar**, 7. Ed. SP: Saraiva 2014.

SANTOS, Aline Regina; PESSÔA, Fabíola Gostek; RODRIGUES, Ana Paula Grillo. **A Imagem Corporativa e seus Reflexos: um Estudo de Imagem da Polícia Militar de Santa Catarina na Perspectiva de Moradores da Grande Florianópolis**. Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. 2018.

SCHULER, M., TONI, D. **Gestão da imagem de organizações, marcas e produtos através do MCI: Método para Configuração de Imagem**. São Paulo: Atlas.

SEJUSP/PMMS. 2021. Disponível em: <https://www.cartasdeservicos.ms.gov.br/category/sejusp/pmms/>. Acesso em 11 de nov de 2021.

SILVA, G. F., Beato, C. Confiança na polícia em Minas Gerais: o efeito da percepção de eficiência e do contato individual. **Opinião Pública**, v. 19, n. 1, p. 118-153, 2013.



Serviço Público Federal  
Ministério da Educação  
**Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul**



#### ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

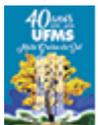
Aos quatro dias do mês de novembro de dois mil e vinte e um, às quinze horas, em sessão pública, na sala virtual pelo Google Meet (<https://meet.google.com/vbs-jpek-jie>), na presença da Banca Examinadora presidida pela Professora Caroline Gonçalves e composta pelos examinadores Professora Joice Chiareto e Professor Fernando Thiago, o discente Matheus Gomes da Silva Julião apresentou o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "Comunicação refletida na imagem corporativa da Polícia Militar em Corumbá-MS", como requisito curricular indispensável à obtenção do título de Bacharel em Administração. Após reunião em sessão reservada, a Banca Examinadora deliberou e decidiu pela aprovação com recomendações do trabalho, divulgando o resultado formalmente ao discente e demais presentes e eu, na qualidade de Presidente da Banca, lavrei esta ata assinada por mim e pelos demais examinadores.



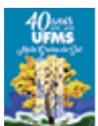
Documento assinado eletronicamente por **Fernando Thiago, Professor do Magisterio Superior**, em 04/11/2021, às 15:04, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joice Chiareto, Professora do Magistério Superior**, em 04/11/2021, às 16:19, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MATHEUS GOMES DA SILVA JULIAO, Usuário Externo**, em 04/11/2021, às 16:28, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Goncalves, Professora do Magistério Superior**, em 04/11/2021, às 16:30, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufms.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2888652** e o código CRC **3C273888**.

**COLEGIADO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO**

Av. Rio Branco, 1270

Fone:

CEP 79304-020 - Corumbá - MS

---

**Referência:** Processo nº 23449.000665/2021-92

SEI nº 2888652



Serviço Público Federal  
Ministério da Educação  
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

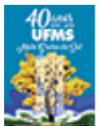


### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

Eu, Matheus Gomes da Silva Julião, discente regularmente matriculado(a) sob RGA n. 2017.0547.042-4 no Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Câmpus do Pantanal, Corumbá-MS, autorizo que a IES divulgue a obra intitulada: "Comunicação refletida na imagem corporativa da Polícia Militar em Corumbá-MS", Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, defendido e aprovado com recomendações em 04/11/2021.

Autorizo a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Câmpus do Pantanal, Corumbá-MS, a disponibilizar na rede mundial de computadores (Internet) e no repositório institucional, permitindo a reprodução, por meio eletrônico dessa obra, a partir da data de defesa.

Corumbá-MS, 4 de novembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MATHEUS GOMES DA SILVA JULIAO, Usuário Externo**, em 04/11/2021, às 16:28, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufms.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2888672** e o código CRC **C11505EA**.

### COLEGIADO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO

Av. Rio Branco, 1270

Fone:

CEP 79304-020 - Corumbá - MS

Referência: Processo nº 23449.000665/2021-92

SEI nº 2888672