LISBON SCHOOL OF ECONOMICS & MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO EM

MARKETING

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

AS REDES SOCIAIS NA IMAGEM DA MARCA PSP

(POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA)

CRISTINA ISABEL DOS SANTOS MONTEIRO NUNES

OUTUBRO – 2019

RESUMO

As redes sociais são ferramentas *online* de *social media* que nos fazem partilhar conversas e experiências com pessoas e culturas sem limitações geográficas. Caso haja uma boa conceção de conteúdo, gestão das contas e interação com o público, estas podem afetar positivamente a imagem de uma organização. No entanto a fácil, barata e rápida comunicação nestes meios acarreta mais exposição da marca ao risco de destruição de reputação arruinando, por vezes em segundos, a sua imagem que demorou anos, e até décadas, a ser construída.

O objetivo deste estudo é compreender de que forma a presença nas redes sociais, uma área da estratégia digital cada vez mais presente nas organizações, influencia a imagem (componente da reputação) da organização governamental Polícia de Segurança Pública (PSP).

Assim, foi observada a interação da PSP com a sociedade nas diferentes redes sociais em que está presente, bem como relatórios internos; foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas, ao Intendente Alexandre Coimbra e ao Comissário João Moura, para se perceber a imagem desejada; e foi ainda desenvolvido um estudo quantitativo, com uma amostra por conveniência, através de um questionário *online*, obtendo-se o total de 486 respostas, sendo 403 destas consideradas estatisticamente válidas. Este tem com principal objetivo medir a imagem da PSP utilizando como instrumento a escala adaptada "Personalidade da Marca" sugerida por Aaker (1997).

Com esta triangulação de dados percebeu-se que as redes sociais influenciam, de facto, a imagem da PSP uma vez que os seus seguidores têm uma imagem e perceções bastante mais positivas do que os não seguidores. Em geral, quem segue a PSP nas redes sociais considera-a mais sincera, dinâmica e competente e menos severa, ao contrário de quem não a segue. Por outro lado, confirmou-se que essa imagem que os seguidores têm está alinhada e em sintonia com a imagem desejada pela organização, mas ainda há muito trabalho para fazer.

A PSP continua focada na *performance* da sua presença no *online*, mas também no terreno, tentando atingir diariamente os seus principais objetivos para com os cidadãos: prevenção, segurança e proximidade.

Palavras-chave: Imagem, Redes Sociais, Polícia de Segurança Pública, PSP, Polícia de Portugal