

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS PM

**LUIS GUSTAVO SILVESTRE FERNANDES NEGREIRO**

**NÚCLEO DE ANÁLISE DE SISTEMA E INFORMAÇÃO (NASI): Interface da  
Inteligência Policial e Policiamento Comunitário.**

SÃO LUÍS  
2020

**LUIS GUSTAVO SILVESTRE FERNANDES NEGREIRO**

**NÚCLEO DE ANÁLISE DE SISTEMA E INFORMAÇÃO (NASI): Interface da  
Inteligência Policial e Policiamento Comunitário.**

Monografia apresentada ao Curso de Formação de Oficiais PM da Universidade Estadual do Maranhão, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Segurança Pública.

Orientador: Cap. QOPM Ricardo Santos da Silva

SÃO LUÍS  
2020

**LUIS GUSTAVO SILVESTRE FERNANDES NEGREIRO**

**NÚCLEO DE ANÁLISE DE SISTEMA E INFORMAÇÃO (NASI):** Interface da  
Inteligência Policial e Policiamento Comunitário.

Monografia apresentada ao Curso de Formação De  
Oficiais PM da Universidade Estadual do  
Maranhão, como requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Segurança Pública.

Aprovado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Cap. QOPM Ricardo Santos da Silva (Orientador)**  
Polícia Militar do Maranhão

---

**1° Examinador**

---

**2° Examinador**

A minha família, razão de minha existência.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pelas bênçãos e oportunidades concedidas a mim, em poder conquistar mais uma grande vitória na vida.

Aos meus pais, Vitor Negreiro e Maria da Graça, pelo apoio, pela educação, força e amor incondicional. Sem vocês a realização desse sonho não seria possível.

A minha irmã Alyne e família, pelo incentivo, amizade, carinho e apoio durante os momentos desta estrada.

A minha esposa Rebeca por ser companheira, amiga e motivadora. Pela compreensão do tempo que lhes foi abdicado durante a realização deste curso e pela dedicação em me apoiar em todos os sentidos durante minha caminhada e por fim ser uma das minhas bases de sustentação.

As minhas tias Ana Zita, Maria Zita e Ana Fátima, que sempre acreditaram no meu potencial e foram essenciais na minha construção humana.

Ao meu orientador, Cap. QOPM Ricardo Santos da Silva, pelo incentivo, orientação e auxílio, e por acreditar em mim, e no meu trabalho, me dando sempre o Norte para a melhor construção desta pesquisa.

Aos policiais militares do 20º BPM, oficiais e praças, que se dispuseram a participar da amostra pesquisada.

Agradeço, por fim, aos demais professores, tutores, colegas e funcionários da Universidade Estadual do Maranhão, e da Academia de Polícia Militar Gonçalves Dias por terem me recebido de braços abertos e com todas as condições que me proporcionaram dias de aprendizagem muito ricos.

E por fim, às demais pessoas que contribuíram, direta e indiretamente, para o desenvolvimento desse trabalho.

Muito obrigado!

A qualidade da ação policial depende muito da produção de informações: o conhecimento guia, a inteligência policial serve o cidadão, protegendo-o de riscos maiores.

Pedro Clemente

## RESUMO

A Polícia Militar do Maranhão, constitui-se como um dos principais órgãos que compõe o Sistema de Segurança Pública. Responsável direto pela preservação da ordem pública, por meio de patrulhamento e operações. E busca sempre a excelência e melhora contínua na consumação de sua missão. Desta forma, a Polícia Militar do Maranhão, no papel do 20ºBPM buscou unir a ideia de polícia comunitária e inteligência policial concebendo um modelo em que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas, com o objetivo de melhorar a qualidade geral da vida na área. Assim, a polícia une a chamada, Doutrina de Inteligência e o Policiamento Comunitário como forma de obter dados, capazes de se construir conhecimento. Aumentando assim sua capacidade de prevenir e reprimir o crime, desde que bem estruturada e apoiada por todos os membros da sociedade. Deste modo, este trabalho busca analisar os efeitos da implantação do Núcleo de Análise de Sistemas e Informações (NASI) sobre a produtividade do 20º BPM da PMMA e de sua relação com a comunidade, explorando a influência da tecnologia na atividade policial, e como ela pode auxiliar na aproximação da polícia com a comunidade. A metodologia utilizada foi a de pesquisa bibliográfica e documental com fins exploratório, onde também se utilizou de questionários para obter informações sobre o tema. A pesquisa é de caráter misto e natureza aplicada, pois analisou o problema tanto em aspectos qualitativos como quantitativo e com objetivo de gerar conhecimentos para aplicação prática. A pesquisa girou em torno do estudo do caso referente as consequências da implantação do NASI no 20ºBPM, portanto o local de pesquisa será o citado batalhão, e os policiais lotado na unidade. Os resultados indicaram que o 20º BPM da PMMA, apresentou melhoras de produtividade e eficiência no combate à criminalidade com a implementação do NASI, além de possibilitar uma maior aproximação da unidade com a comunidade.

**Palavras-Chaves:** Policia Militar do Maranhão. Tecnologia da Informação. Inteligência Policial. Policiamento Comunitário.

## ABSTRACT

The Maranhão Military Police is one of the Main Organs that make up the Public Security System. Directly responsible for the preservation of public order, through patrolling and operations. And it always seeks excellence and continuous improvement in the fulfillment of its mission. Thus, the Military Police of Maranhão, in the role of the 20°BPM, sought to unite the idea of community police and police intelligence, conceiving a model in which both the police and the community must work together to identify, prioritize and solve problems, with the objective of improving the overall quality of life in the area. Thus, the police combine the so-called Intelligence Doctrine and Community Policing as a way to obtain data, capable of building knowledge. Thus increasing their capacity to prevent and suppress crime, provided it is well structured and supported by all members of society. In this way, this work seeks to analyze the effects of the implantation of the Systems and Information Analysis Center (NASI) on the productivity of the PMMA's 20th BPM and its relationship with the community, exploring the influence of technology on police activity, and how it can help the police to get closer to the community. The methodology used was that of bibliographic and documentary research for exploratory purposes, where questionnaires were also used to obtain information on the topic. The research is of mixed nature and applied nature, as it analyzed the problem in both qualitative and quantitative aspects and with the objective of generating knowledge for practical application. The research revolved around the case study regarding the consequences of the implementation of the NASI at 20° BPM, so the research site will be the aforementioned battalion, and the police will be stationed at the unit. The results indicated that the PMMA's 20th BPM showed improvements in productivity and efficiency in combating crime with the implementation of the NASI, in addition to enabling a closer relationship between the unit and the community.

**Keywords:** Military Police of Maranhão. Information Technology. Police Intelligence. Community Policing.

## LISTA DE SIGLAS

AFIS	Automatic Fingerprint Search System;
BNC	Base Nacional de Conhecimento;
BNMP	Banco Nacional de Mandados de Prisão;
BPM	Batalhão de Polícia Militar
CBIS	Computer Based Information System;
CIA	Companhia de Polícia Militar;
CNJ	Conselho Nacional de Justiça;
CPAM	Comando de Policiamento de Área Metropolitana;
ENCLA	Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro;
EUA	Estados Unidos da América;
GI	Gestão de Informação;
GPS	Global Positioning System;
GTM	Grupo Tático Móvel;
INFOSEG	Rede de Informações de Segurança Pública
NASI	Núcleo de Análise de Sistema e Informação;
ONG	Organização Não Governamental;
PM	Polícia Militar;
PMMA	Polícia Militar do Maranhão;
PMSC	Polícia Militar de Santa Catarina;
PNSPDS	Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social;
PPT	Pelotão de Patrulhamento Tático;
PROERD	Programa de Erradicação das Drogas;
RENACH	Habilitação de Condutores de Veículos;
RENAVAM	Rede de Veículos Automotores;
RENISP	Rede Nacional de Inteligência de Segurança Pública;
SEJAP	Secretaria de Administração Penitenciária do Maranhão;
SI	Sistemas de Informações;
SIGMA	Sistema Integrado de Gestão do Maranhão;
SIGO	Sistema Integrado de Gestão Operacional;
SIISP	Sistema de Inteligência, Informação e Segurança Prisional;
SINARM	Sistema Nacional de Controle de Armas;

SINESP	Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública;
SINIVEM	Sistema Nacional de Identificação de Veículos em Movimento;
SSP	Secretaria de Segurança Pública;
SSPMA	Secretaria de Segurança Pública do Maranhão;
SUSP	Sistema Único de Segurança Pública;
TI	Tecnologia da Informação;
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação;
TJMA	Tribunal de Justiça do Maranhão;
UPPs	Unidades de Polícia Pacificadora;
USC	Unidade de Segurança Comunitária.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Ondas sucessivas em tecnologia da informação.:	19
Figura 02: Ambiente do SIGO.	47
Figura 03: Ambiente do SIGMA.	47
Figura 04: Ambiente do SIISP	48
Figura 05: Ambiente do BNMP.	49
Figura 06: Ambiente do SINESP.	49
Figura 07: Ambiente do AKILES.	50
Figura 08: Ambiente do AFIS.	51
Figura 09: Ambiente do JurisConsult do TJMA.	51
Figura 10: Aplicativos de comunicação.	52
Figura 11: Organograma do 20ºBPM do Maranhão.	53

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Gráfico comparativo de algumas das ocorrências do 20º BPM. ....	57
Gráfico 02: Produtividade e Eficiência do 20ºBPM em 2017, 2018 e de jan. a out. de 2019..	59
Gráfico 03: Área de atuação. ....	62
Gráfico 04: Sobre as medidas que podem ajudar na segurança na região.....	64
Gráfico 05: Sobre as interações com a comunidade.....	66
Gráfico 06: Sobre as ferramentas de comunicação utilizada entre a polícia e a comunidade..	66
Gráfico 07: Sobre os sistemas de informação da polícia.....	67
Gráfico 08: Sobre a obtenção de informação com outros órgãos de segurança.....	67
Gráfico 09: Sobre os problemas nas telecomunicações entre os órgãos. ....	68
Gráfico 10: Sobre os fatores que atuam como barreiras para o alcance da comunicação entre os órgãos.....	69
Gráfico 11: Sobre a operacionalidade do NASI. ....	69
Gráfico 12: Sobre os problemas enfrentados para operacionalização do NASI.....	70
Gráfico 13: Sobre a importancia de sistema de análise e gestão de informação. ....	71

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Perfil dos policiais que responderam o questionário .....	61
Tabela 2: Sobre a importância das tecnologias de comunicação e informação na polícia .....	63
Tabela 3: Sobre o uso das redes sociais e WhatsApp pela polícia .....	63
Tabela 4: Sobre a utilização das ferramentas de comunicação em relações pública.....	65
Tabela 5: Sobre a contribuição do NASI no atendimento e serviços prestados a comunidade. .....	70

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>18</b>
2.1	OBJETIVO GERAL .....	18
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>19</b>
3.1	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO .....	19
3.1.1	Dados x informação x conhecimento.....	23
3.1.2	Dinâmica dos Meios de Comunicação.....	24
3.2	A INFORMAÇÃO E A ATIVIDADE POLICIAL .....	27
3.2.1	A Organização Policial .....	27
3.2.2	Polícia e Informação .....	28
3.2.3	A Gestão da Informação na Segurança Pública.....	32
3.3	A TECNOLOGIA COMO PARTE DA SOLUÇÃO .....	35
3.3.1	Polícia Comunitária e TIC .....	36
3.3.2	Polícia Comunitária no Brasil e TIC.....	38
3.3.3	Polícia Comunitária no Maranhão .....	41
3.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	44
3.4.1	NASI – Núcleo de Análise de Sistema e Informação (Estudo de Caso – 20º BPM da PMMA).....	45
3.4.2	Sobre o 20º BPM da PMMA .....	52
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>55</b>
4.1	QUANTO À NATUREZA E OBJETIVOS .....	55
4.2	QUANTO A ABORDAGEM E AOS PROCEDIMENTOS .....	55
4.3	QUANTO À TÉCNICA DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS.....	56
4.4	LOCAL DA PESQUISA E UNIVERSO AMOSTRAL.....	56
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>57</b>
5.1	EFEITOS DA IMPLANTAÇÃO DO NASI SOBRE A PRODUTIVIDADE DO 20º BPM DA PMMA E CONSEQUÊNCIAS NO POLICIAMENTO COMUNITÁRIO. .	57
5.1.1	Análise da Produtividade do 20º BPM .....	57
5.1.2	Análise do questionário .....	60
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>73</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>75</b>

<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS DO 20º</b>	
<b>BATALHÃO DE PMMA. ....</b>	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Polícia Militar tem como missão principal a manutenção da ordem pública, por meio de patrulhamento e operações. Isso significa que seu papel é fiscalizar e coibir atividades ilícitas de forma imediata, prevenindo crimes e fazendo com que os indivíduos respeitem as legislações, tudo isso buscando aumentar a sensação de segurança na sociedade. Durante tais ações policiais é construído conhecimentos através de dados, a exemplo, nas blitz, onde são coletadas informações de carros e cidadãos que são abordados em tal ação. Logo a utilização das diversas tecnologias para coleta e acesso à informação, se faz necessária e de forma inteligente para que seja efetiva a atuação Policial.

Os avanços da tecnologia provocaram e provocam até hoje um grande impacto na sociedade. Em termos de segurança pública, trouxe tantos aspectos positivos, como negativos. Pelo lado positivo, a tecnologia inovou proporcionando melhores sistemas de controle, vigilância e prevenção disponíveis aos órgãos de segurança pública. Por outro lado, também proporcionou uma maior estruturação do crime organizado. Ambos utilizando-se de modernos sistemas de informação/comunicação.

Deste modo, os órgãos que compõem o sistema de segurança pública, em especial as polícias militares, são mais cobradas pela sociedade, diante do descontrole da criminalidade. Em resposta a esse desequilíbrio social, em regra, os governos dos Estados aumentam o efetivo Policial, bem como investem em viaturas, armamentos e coletes balísticos, no entanto, os índices criminais nem sempre diminuem.

Motivado por isso, surgiu um novo paradigma, a ideia da polícia comunitária, em que se busca não apenas resolver o problema fim, mas buscar resultado nos elementos que desencadeiam toda a desordem. Nesse novo modelo, a responsabilização pelo trabalho de prevenção dos distúrbios sociais não depende apenas de um seguimento estatal, mas, de um amplo sistema de prevenção que envolva a sociedade organizada, os poderes constituídos e, principalmente, o envolvimento da comunidade. É a partir desse entendimento que se constrói o ideal de Polícia Comunitária.

A estratégia organizacional da Polícia Comunitária visa proporcionar uma nova parceria entre população e polícia. Baseia-se na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos tais como crime, drogas, desordens físicas e morais, com o objetivo de melhorar a qualidade geral da vida na área.

Assim, a polícia une a chamada, Doutrina de Inteligência e o Policiamento Comunitário como forma de obter dados, capazes de se construir conhecimento. Aumentando assim sua capacidade de prevenir e reprimir o crime, desde que bem estruturada e apoiada por todos os membros da sociedade.

Desse modo, uma Interface da Inteligência Policial e Policiamento Comunitário tornam-se fundamentais para estabelecer um programa eficiente e colaborativo entre a comunidade e a polícia buscando reconhecer criminosos e as causas dos crimes. As informações obtidas dessa aproximação entre a polícia e a comunidade são capazes de prever eventos e identificar as áreas de maior incidência, possibilitando a adoção de medidas e técnicas imediatas.

Portanto, a utilização de um núcleo de análises de informação para a execução do planejamento da atividade policial, é uma questão importante a ser estudada, pois está relacionada à quebra do status quo, e a implementação de um novo modelo marcado pela inteligência policial, proatividade, prevenção, e a mudança na cultura de formação profissional.

Deste modo, este trabalho justifica-se pela importância de trazer algumas discussões sobre o tema tecnologia, em especial as tecnologias de informação, amplamente utilizadas em compartilhamento de dados, pois elas englobam investimentos imediatos e contínuos. Portanto, é importante analisar a influência da tecnologia na atividade policial, e como ela pode auxiliar na aproximação da polícia com a comunidade, no entanto, o impacto das tecnologias da informação e da comunicação nas polícias militares e na sua relação com a comunidade, é pouco estudada, e não teve ainda sua relevância completamente determinada, isso porque ainda é tímida as iniciativas para introduzir mais meios tecnológicos as áreas militares do Brasil, bem como aproximação por meio das mídias digitais.

A polícia militar do maranhão, buscando melhorar suas capacidades operacionais, implantou em junho de 2018 o Núcleo de Análise de Sistemas e Informações (NASI) no 20º BPM, que é subordinado ao Comando de Área 1 (região norte da Ilha do Upaon-Açu) e hoje ele está presente em todo o Comando de Área 2 (região leste da Ilha) (SILVA, 2019). Ressaltado a importância da utilização de um núcleo de análise de informação, faz-se necessários analisar os resultados de sua aplicação no caso concreto, identificar quando se faz eficaz o uso da tecnologia de informação pela polícia e onde ainda possui carência de aperfeiçoamento, trazendo assim no contexto os lados positivos e se houver negativos do uso das novas tecnologia da informações. Deste modo, a implementação do NASI no 20º BPM do Maranhão, que busca a assimilação da Doutrina de Inteligência pelos policiais comunitários, contribui para a obtenção e disseminação de informações, e apresenta-se como uma excelente

oportunidade para estudar os resultados que vem proporcionando em termos de produtividade e eficiência no trabalho operacional desta unidade.

Nesse contexto, considerando a tecnologia da informação como elemento de inovação, é importante analisar as consequências do uso dessas ferramentas numa organização de caráter militar, e quais os efeitos práticos que ela proporcionou para a instituição e para a comunidade.

## 2 OBJETIVO

### 2.1 OBJETIVO GERAL

- ❑ Analisar os efeitos da implantação do Núcleo de Análise de Sistemas e Informações (NASI) sobre a produtividade do 20º BPM da PMMA e de sua relação com a comunidade.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❑ Identificar as consequências trazidas pelo uso da tecnologia de informação/sistemas de informação no trabalho policial do 20º BPM.
- ❑ Avaliar quantitativamente se houve melhoras de produtividade com a implantação do NASI para o 20º BPM.
- ❑ Investigar se há um treinamento/capacitação para os policiais se adaptarem a essa nova tecnologia.

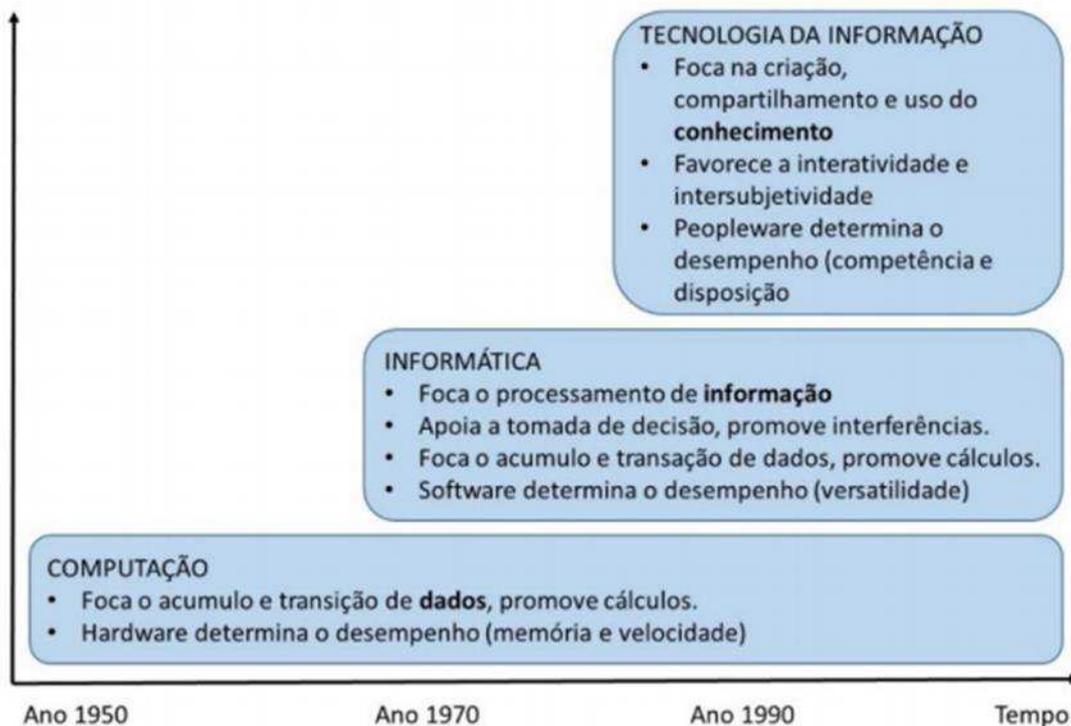
### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Também chamada de TIC, a Tecnologia da Informação e Comunicação, é a área que utiliza ferramentas tecnológicas com o objetivo de facilitar a comunicação e o alcance de um alvo comum, muito útil na potencialização dos processos de comunicação.

O modelo tecno-econômico da tecnologia da informação e comunicação (TIC) surgiu a partir da revolução industrial utilizada pelos Estados Unidos já no fim da segunda guerra mundial, que deu início à criação de novas indústrias que movimentaram a economia do país no pós-guerra, como a dos computadores eletrônicos, seus programas e componentes (PEREZ, 2009). O desenvolvimento da tecnologia, sua evolução e utilização do computador, deu-se através de diferentes estágios, conforme apresentado na figura abaixo.

Figura 1: Ondas sucessivas em tecnologia da informação.



Fonte: SABBAG (2007 apud CASTILHO, 2015)

TIC é o resultado da fusão das telecomunicações, da informática, e das mídias eletrônicas. Embora seja simples dizer que a tecnologia vem proporcionando avanços na humanidade, não é tão simples conceituar a tecnologia. Analisando a etimologia dessa palavra,

verifica-se que é constituída de duas palavras gregas: “tecnhos” e “logia”. Enquanto a primeira palavra significa o processo de se fazer algo, a segunda significa o sistemático entendimento sobre algo. Então, tecnologia pode ser entendida como o conhecimento de se fazer algo, ou melhor, o conhecimento da manipulação da natureza para finalidades humanas (BETZ, 1997).

Segundo Turban, Rainer e Potter (2005), a Tecnologia da Informação em si geralmente não é mais o motivo de vantagem competitiva, mas pode ser a base para o uso estratégico da informação, que poderá se constituir nessa vantagem.

Para Tezani (2011, p. 36) “as Tecnologias da Comunicação e da Informação (TIC) permitem a interação num processo contínuo, rico e insuperável que disponibiliza a construção criativa e o aprimoramento constante rumo a novos aperfeiçoamentos”. As TICs estão nos celulares, computadores, rádios portáteis, televisores domésticos, em carros, no gps, nas câmeras dos celulares, nos meios que podem minimizar a distância entre profissionais e clientes.

A informação é reconhecida pelas organizações nos últimos anos como sendo um dos mais importantes recursos estratégicos que necessitam gerenciamento. Atualmente, os sistemas e os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) desempenham um papel vital na coleta, análise, produção e distribuição da informação indispensável à execução do negócio das organizações. Dessa forma, tornou-se essencial o reconhecimento de que a TIC é crucial, estratégica e um importante recurso que precisa de investimento e gerenciamento apropriados (CAMARGO, 2010, pg. 28).

A TI é uma ferramenta utilizada nas organizações com a finalidade principal de prover serviços e canais de comunicação. Geralmente, essa tecnologia opera sob sistemas computacionais. Nos primeiros estágios do uso de computadores nas empresas, a capacidade limitada de hardware e software restringia, de forma bastante intensa, as possibilidades de aplicações da TI. Assim, apenas aplicações mais estruturadas e menos complexas podiam ser implementadas. Com o desenvolvimento tecnológico, o leque de possibilidades foi ampliado e uma gama de novas alternativas de aplicações da TI tornou-se possível (PEREIRA; SANTOS; BRITO, 2006).

Dos benefícios que a TI proporciona às organizações, podem ser citadas a facilidade e rapidez que proporciona no desenvolvimento de atividades burocráticas ou operacionais, proporcionado agilidade e rapidez nos processos de comunicação interna e externa das organizações (PEREIRA; SANTOS; BRITO, 2006). Domingues (2004) afirma que a TI deixou de ser um simples coadjuvante no ambiente organizacional para se tornar um dos principais atores para obtenção do sucesso na estratégia das organizações.

Uma vez que grande parte do trabalho administrativo é organizar informações para a tomada de decisões estratégicas, a TI é a ferramenta que torna mais ágil esse processo, conseqüentemente, tornando mais ágil o processo decisório (LAPOLLI, 2003).

De acordo com Rezende (2003, p. 68), a TI está fundamentada em: hardware e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; e gestão de dados e informações. Estes componentes interagem e necessitam do recurso humano, o peopleware ou humanware. Sem as pessoas, a TI não teria funcionalidade e utilidade. Turban, McLean e Wetherbe (2004) afirmam que um SI que utiliza tecnologia de computação para executar algumas ou todas as tarefas desejadas é um SI baseado em computador — Computer Based Information System (CBIS). Seus elementos básicos são apresentados a seguir.

a) hardware é um conjunto de equipamentos, tais como processadores, monitores, teclados e impressoras. Juntos, eles aceitam dados e informação, processam-nos e permitem sua visualização;

b) software é um conjunto de programas que permite que o hardware processe os dados;

c) banco de dados é uma coleção de arquivos, tabelas e outros dados inter-relacionados que armazenam dados e suas respectivas associações;

d) rede é um sistema de ligação que permite o compartilhamento de recursos entre diversos computadores;

e) procedimentos são um conjunto de instruções sobre como combinar os elementos ora mencionados de forma a processar a informação e gerar o output desejado;

f) pessoas são aqueles indivíduos que trabalham com o sistema ou utilizam seu output.

g) tecnologia da informação.

É importante ressaltar que nem todo sistema possui todos esses elementos.

As tecnologias da informação e do conhecimento e sua adequada gestão auxiliam tanto na prevenção como na repressão da violência e da criminalidade, orientando as polícias para uma forma de atuação que direcionam nos processos decisórios com melhor precisão e eficácia.

Partindo da premissa de que não se pode prescindir das Tecnologias da Informação e Comunicação nas atividades de segurança pública, iniciamos apresentando um conceito para tecnologia da informação de acordo com Furtado.

A TI pode ser definida como todo recurso tecnológico e computacional destinado à coleta, manipulação, armazenamento e processamento dados e/ou informações dentro de uma organização. Alternativamente, pode-se dizer que a tecnologia da informação é o uso de recursos computacionais para desenvolvimento de sistemas de informação. Seus componentes essenciais são hardware e software. Costuma-se ainda considerar as telecomunicações como sendo um componente a parte da TI, devido ao fato de que hardware e software são de mais em mais interligados por meio de recursos de telecomunicações. (FURTADO, 2002, p. 24)

Depreende-se que quando se agrega à TI recursos de comunicação temos as Tecnologias da Informação e da Comunicação, as TICs, que é um estágio de sua evolução que ampliou a tecnologia para a área da comunicação e inseriu também o ambiente digital, facilitando a integração dos processos das organizações e facultando os inter-relacionamentos internos e externos (PAULA, 2011).

As TICs compreendem, portanto, um de sistema de informações composto por artefatos que se inter-relacionam nas ações de coleta, recuperação, processamento, armazenamento e distribuição da informação, visando auxiliar nos processos decisórios, de forma a trazer benefícios no que tange à evolução dos serviços prestados, maior eficiência nesses serviços, minimização de erros e melhor atendimento ao usuário e ao cidadão (PAULA, 2011).

As novas tecnologias da informação e comunicação e os sistemas baseados em conhecimento podem ter as mais variadas utilidades, dentre as quais destacamos, no âmbito da segurança pública, as seguintes: Investigação Criminal; Sistema de identificação criminal; Perícias; Sistema de Informações Policiais Judiciárias; Sistemas de Informações de Polícia Administrativa; Sistema Penitenciário; Defesa Civil; Inteligência Policial; Centro de Operações de Emergências; Análise Criminal; Geoprocessamento; (Georreferenciamento); Governo Eletrônico.

Governo Federal vem mobilizando esforços no sentido de que as atividades de produção de informação e conhecimento tenham prioridade nas ações de segurança pública, sendo que muitos sistemas estão sendo incorporados e desenvolvidos como parte das Diretrizes da Política Nacional de Segurança Pública visando o aprimoramento da coleta de informações para subsidiar a produção do conhecimento. Dentre esses sistemas destacamos: Sistema Nacional de Identificação de Veículos em Movimento (SINIVEM); Base Nacional de Conhecimento (BNC); Rede Nacional de Inteligência de Segurança Pública – RENISP; Rede de Informações de Segurança Pública (INFOSEG) com módulos de consulta aos sistemas RENACH (Habilitação de Condutores de Veículos); RENAVAL (Rede de Veículos

Automotores); SINARM (Sistema Nacional de Controle de Armas); ENCLA (Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro) e Redes de Informações dos Estados (PAULA, 2011).

Nesse sentido a adequada gestão da informação e do conhecimento pode servir de pilar entre a regulação e a emancipação humana, pois além de permitir a construção de variados conteúdos informacionais facilitando a atuação profissional e os processos a nível de planejamento e decisórios da organização, também possibilita a interatividade entre os colaboradores e a sociedade aumentando o potencial de prevenção e resolutividade nos problemas que causam preocupação e sensação de insegurança nas comunidades, nos conflitos e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública (DIAS NETO, 2005).

Muito embora as pessoas, e não as tecnologias sejam o elemento central para a eficiência dos sistemas informacionais, pois estes requerem adequadas formas de gestão, percebe-se que a transformação e o uso de novas tecnologias têm se tornado cada vez mais imprescindíveis para a atuação das estruturas governamentais (PAULA, 2011).

E no campo da prevenção, forma de atuação que deve ter primazia nas ações da Polícia, Dias Neto (2005) entende que existe um conjunto de ações e atores envolvidos: primeiramente a participação comunitária e diagnósticos dos cidadãos em relação aos problemas locais e, a seguir, uma segunda modalidade de ação preventiva.

A segunda modalidade de ação preventiva local inclui aquelas voltadas à produção de conhecimento. Entende-se que a produção e a difusão de conhecimento no campo da segurança pública constituam por si só ações de prevenção, pois corrigem deformações na representação social dos problemas que possam ser geradoras de alarme social e servem de subsídio na formulação de políticas (DIAS NETO, 2005).

### 3.1.1 Dados x informação x conhecimento

Com a evolução dos sistemas de informação e da própria Tecnologia da Informação (TI) é importante compreender inicialmente os conceitos mais básicos de dados, informação e conhecimento, pois a TI e seus sistemas de informação atuam diretamente com esses componentes.

“Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.” (OLIVEIRA, 2002, p. 36).

Para Rezende (2003, p. 61), “O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos depositados ou guardados que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém um significado claro”.

“Informação é o resultado do tratamento dos dados existentes acerca de alguém ou de alguma coisa. A informação aumenta a consistência e o conteúdo cognoscível dos dados.” (CRUZ, 1998, p. 48).

Rezende (2003) afirma que quando a informação é “trabalhada” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento.

Resumidamente, na comunicação pode-se dizer que informação são mensagens recebidas sob forma de dados e cujo significado e conteúdo são compreendidos pelo receptor. Uma mensagem que não é compreendida pelo receptor continua como dado e não informação. De outra maneira, pode-se dizer que a informação é um conjunto de dados já processados para facilitar a compreensão. Nem sempre a informação pode ser obtida a partir de dados, como o caso do que os órgãos dos sentidos conseguem apreender que se torna imediatamente em informação.

### 3.1.2 Dinâmica dos Meios de Comunicação

Os meios de comunicação e as tecnologias da informação estão cada vez mais presentes em nossas vidas, dedicamos uma parte significativa de nossas atividades diárias a nos comunicar com o resto do mundo. As tecnologias da informação, os sistemas avançados de telefonia e computadores estão crescendo exponencialmente. O impacto dessas mudanças é tão grande que muitos observadores concluíram que estamos vivendo em uma sociedade da informação (STRAUBHAAR; LARROSE 2004).

A comunicação é um processo de troca de informação e esta última pode ser resumida como conteúdo da primeira. Esse processo pode ser dividido em oito componentes presentes na troca de informação, a saber: fonte, mensagem, codificador, canal, decodificador, receptor, mecanismo de resposta (feedback) entre fonte e receptor e ruído. Mesmo que esta descrição do processo comunicativo seja criticada por representar uma visão mecânica da comunicação humana é tão válida quanto àquela que sugere que a comunicação é uma atividade recíproca que envolve a mútua criação de sentido (VICENTE, 2014, pg. 56).

A característica da atual revolução não é a centralidade de conhecimento e informação, mas sim a forma com que estes conhecimento e informações são usados para geração contínua de novos conhecimentos e de dispositivos de processamento e comunicação. Com isso, as novas tecnologias da informação não são meras ferramentas a serem aplicadas e sim processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa (CASTELLS, 2012).

O telefone é o mais popular e o mais atualizado meio de comunicação. Hoje, o aparelho é muito mais que um equipamento interpessoal de comunicação por voz, na verdade, faz parte de uma rede que integra voz, dados e vídeos, sendo considerado uma sofisticada rede de computadores (STRAUBHAAR; LARROSE 2004).

Enquanto os primeiros telefones móveis foram utilizados por embarcações em 1919, deste mesmo período são datados experimentos com rádio móvel terrestre com rádios policiais. O primeiro serviço regular de comunicação móvel terrestre começou em 1933 para funcionários da área de segurança pública e o primeiro serviço público de telefonia móvel entrou em atividade em 1946 e os serviços de beeper (paging) foram introduzidos em 1962 para aliviar a demanda por telecomunicações móveis, como estes se mostraram insuficientes, em 1978 foi introduzido nos EUA, o rádio celular (VICENTE, 2014).

Por volta de 1980, surgiram os primeiros telefones celulares com peso que variava de 3 a 10 quilos, além de consumir muita bateria, ter baixa qualidade de voz e possuir sinal analógico, estes começaram a ser substituídos por redes digitais a partir de 1992. Em 1997, nasce a tecnologia GSM3. No ano de 2001, os celulares incorporam em suas funções mensagens de texto, envio e recebimento de e-mails etc. Já a terceira geração ou 3G UMTS permite a apresentação de um número maior de aplicativos a usuários a nível mundial promovendo um link crucial entre os múltiplos sistemas GSM atuais e o IMT-2000 (CÔNSOLO, 2012).

O acesso alwasys-on com voz e dados tem aberto caminho para um novo manancial de distribuição e colaboração de informações em um contexto onde os aparelhos são “hiper pessoais”. Além de todo o processo comunicacional, as Tecnologias da Informação e Comunicação transformam relações culturais e os modelos socioeconômicos (PELLANDA, 2009).

Um das mais recentes e inovadoras ferramentas de comunicação é o WhatsApp. Tornou-se uma febre no Brasil, sendo uma das ferramentas de comunicação mais utilizadas para troca de mensagens de textos, vídeos e fotos. Sua grande aceitação deve-se em grande parte ao caráter instantâneo de comunicação que pode ser feita de indivíduo para indivíduo ou entre grupo de amigos.

Essa incorporação e uso das tecnologias móveis tornam os sujeitos mais produtivos, mais integrados e mais cientes do que se passa ao seu redor, provocando a sensação de que são capazes de realizar melhores escolhas por conseguirem reunir um conjunto de informações mais completo e dinâmico que, em última instância, permitem-lhes tomar decisões mais acertadas (PELLANDA, 2009).

Na atual revolução tecnológica, o aplicativo WhatsApp é o novo meio do processo mecânico formado pela FMCR (fonte, meio, canal e receptor) com características daquela visão alternativa em que a comunicação é uma atividade recíproca em que o usuário tem papel ativo, sem contar seu caráter totalmente multimídia com a possibilidade de envio de mensagens de texto, áudio, vídeo e fotos (VICENTE, 2014).

## 3.2 A INFORMAÇÃO E A ATIVIDADE POLICIAL

### 3.2.1 A Organização Policial

Partindo do conceito geral da organização como sendo: “a combinação de meios humanos e materiais disponíveis, em função da consecução de um fim, segundo um esquema preciso de dependências e inter-relações entre os distintos elementos que a integram” (ZERILLI, 1978, P.20), é fácil notar que a organização policial, também é composta por um conjunto de homens e meios, embora com características especiais cujo fim pretendido é a produção de serviços.

Partindo do ponto de vista de que a organização policial recebe entradas (input) que consistem em recursos humanos e materiais e uma informação que guia as necessidades para adequar as saídas (output) que são os serviços policiais, Zerilli (1978) considera a organização policial como um sistema policial. O ponto fulcral é a informação que constitui um aspecto básico e fundamental, orientador da atividade humana. É a informação que fará conhecer as necessidades às quais precisam de resposta.

Na fase de entrada, a organização policial necessita de informação prévia para determinar os objetivos como (índice de criminalidade, novos problemas, objetivos marcados, acontecimentos previstos que requeiram atenção especial...). A informação prévia vai permitir avaliar as possibilidades, a evolução técnica da situação, necessidades de pessoal, em quantidade e qualidade consoante os objetivos marcados, os meios materiais e financeiros (GUTE, 2014).

Dentro do processo interno realizado pela organização policial a informação apresenta-se continuamente como prioritária uma vez que para planificar é necessário o conhecimento do meio através duma análise situacional e pré-operacional. A própria estrutura orgânica deve-se basear na informação para conhecer os métodos mais eficazes de gestão, os procedimentos inovadores e técnicas adequadas para a evolução da organização bem como atingir os fins desta organização. Na fase de saída, quando se presta o serviço ao cidadão, necessita-se de uma informação básica para todo o funcionamento do sistema permitindo fazer uma avaliação dos resultados alcançados e dos previstos para poder corrigir o que não estiver bem direcionado. Desta forma se faz a retroalimentação do sistema com base na informação. Esta constitui a necessidade e a importância da informação nas organizações policiais merecendo uma consideração especial e prioritária (GUTE, 2014, pg. 89).

Sabido que é a organização policial, atendendo às ideias de Zerilli (1978), e o contexto desta como um sistema, interessa saber a cultura que esta organização comporta no

desempenho das suas funções. Parte-se do princípio de que cada região, raça, etnia, organização e entre outras têm a sua cultura, principalmente quando se está ligado à era de informação e conhecimento. Isto é devido à importância que o mesmo tem para qualquer sociedade e cultura que está a depender dos benefícios que ela traz. Muitos autores advogam que a cultura organizacional deve ser analisada atendendo às “concepções básicas” de um grupo e quanto à percepção do meio, da comunicação e das atitudes. Nas concepções básicas é onde estão aspetos mais implícitos da cultura e que guiam percepções, pensamentos e sensações muita das vezes imutáveis.

Lemos Filho (2006) considera a cultura organizacional como fator determinante no tipo de informação que a organização precisa para garantir a tomada de decisão. Na organização policial, os policiais fazem a filtragem da informação que pode ser útil para a organização no desempenho das suas funções.

Qualquer inovação que possa ser introduzida dentro da organização policial, no que se refere aos SI, provoca inevitavelmente a mudança da cultura organizacional. Alguns SI que outrora poderiam ser considerados eficientes passam a ser modificados. O pessoal que tinha se familiarizado com eles mudam para se adequarem a esta nova realidade.

### 3.2.2 Polícia e Informação

No contexto da segurança pública entram em jogo diversas informações para materializar os objetivos das organizações policiais. A proveniência desta informação é difusa. Assim sendo, há necessidade de recorrer a outras fontes de informação para além das fontes internas pré-estabelecidas para o pleno funcionamento da organização. Aliado ao fato de que o fim último das organizações policiais é a prestação de serviços ao Estado, razão pela qual configura a informação como matéria prima para atingir os objetivos previamente traçados (GUILTE, 2014).

Lourenço et al. (2009) defende a necessidade de subsidiar as informações das organizações policiais com outras informações provenientes de outras bases de dados, quer sejam públicas ou privadas, como o caso do Ministério Público, Sistema penitenciário, sistema de justiça criminal, da ação social, das ONG's, das seguradoras, entre outras. O autor adianta ainda a interconexão de informações entre os centros urbanos numa perspectiva intraorganizacional para analisar e interpretar fenômenos criminais. Isto permite direcionar o policiamento para áreas estratégicas considerando as necessidades de serviços policiais.

Permite-se também a confrontação de bases de dados de uma instituição com a outra na busca da verdade sobre um determinado fenômeno tipificado como crime.

Baseado num estudo sobre a Inteligência Policial da Polícia Militar de São Paulo, Lourenço et al. (2009) descreveu o uso do Sistema de Informações Operacionais que contém os Módulos de Sistemas Informatizados constituído por: Sistema de Informações Criminais, Sistema de Fotos Criminais, Sistema de Georreferenciamento de Ocorrências Policiais, Sistema de Informações Operacionais para a Web, Sistema de Localização Automática de Viaturas, Sistema de Computação Embarcada. Além disso, são analisadas por organizações policiais as reportagens escritas ou faladas veiculadas pela mídia, as informações dadas pela comunidade ou através das bases comunitárias de segurança. No mesmo estudo, o autor ressalta a necessidade de disseminação da informação adquirida, da forma mais célere possível sob forma de feedback, de modo a integrar os colaboradores, aproximando-se cada vez mais a polícia às suas fontes de informação. Na atualidade, a polícia tem buscado o aumento de sua eficiência nas suas atividades por meio da utilização da TI para melhorar a GI no planejamento estratégico, tático e a formulação de critérios para avaliação de desempenho, o que vai permitir a análise de cenários e prever resultados futuros. Neste contexto, é muito importante entender como a polícia obtém, processa, dissemina, arquiva e usa esta informação.

A aplicação de nova TI no trabalho policial estaria em estrita relação com o contexto da organização policial. Está TI produziria mudanças significativas nas formas de prevenção e combate ao crime no mundo moderno, mas, segundo Lemos Filho (2006) a aplicação da TI fica limitada devido à estrutura tradicional do policiamento. Tendo em conta que a população é a principal fonte de informação e que a polícia depende da informação, Manning (2003), afirma que as formas como a polícia obtém, processa, codifica, decodifica e usa a informação são críticas para a compreensão de seu mandato e função. A polícia junta diversos tipos de informações e as usa para diferentes fins, orientando-se por suposições, baseadas no senso comum, a respeito de seu trabalho, de sua atuação principal, e nas expectativas de seu público.

Guite (2014) defende que o uso e significado da informação são determinados pela cultura organizacional, na medida em que, no policiamento, a polícia é dependente da informação e das fontes onde ela busca esta informação sendo o público a sua principal fonte. Esta ainda estabelece relações de coordenação entre policiais do mesmo nível hierárquico, de subordinação entre estes e seus superiores obedecendo sempre uma cadeia de comando muito centralizada. Para se conseguir resultados satisfatórios no trabalho policial, a informação sempre é atualizada pelos dirigentes periodicamente, (diariamente, através de orientações, mudanças de turno, dentre outros), sob forma de comandos programados.

No processo de tomada de decisão a polícia observa o princípio de racionalidade que se baseia na análise de fatos concretos e valores que viram uma rotina e, com base nisso, criam-se padrões de comportamento. Os eventos que a polícia enfrenta direcionam a sua tomada de decisão principalmente pela forma como a informação é recebida num ambiente de incertezas caracterizadas por serem repentinas, variabilidade de duração, extensão e potencial. Portanto, a polícia não consegue prever os acontecimentos e age principalmente em casos situacionais. Isto é que caracteriza a cultura das organizações policiais, diferentemente de outros tipos de organizações (GUILTE, 2014).

Os processos-crime instaurados pela polícia no seu ato investigativo geram e utilizam muita informação de fontes que podem ser: dossiers, sistemas de registro de ocorrências recebidas, base de dados, informantes, relatos de ocorrências, testemunhas, provas materiais, laudos, documentos, mídias entre outras. Tanto o trabalho de patrulhamento, na ação preventiva da criminalidade quanto às ações de investigação policial e os serviços administrativos requerem que a polícia possua informações pormenorizadas e processadas. No patrulhamento são importantes os indicadores sociais da criminalidade, as estatísticas criminais para direcionar a ação preventiva. Por seu turno, na ação investigativa são indispensáveis as bases de dados onde se podem consultar os cadastros dos delinquentes e o seu nível de envolvimento na ação criminosa. Estes e outros fatos fazem com que a polícia seja tão dependente da informação para o desempenho das suas ações com eficiência (GUILTE, 2014).

Para Manning (2003, p. 375) “a informação é a diferença que faz a diferença nas organizações policiais”. Estas atribuem valor e significação, pelo que as fontes de informação são muito importantes e que influenciam nas mudanças da atuação policial através da aplicação das TI.

Guite (2014) realça a existência de 4 tipos de fontes de informação que, hierarquicamente se classificam em: público em geral, sistemas de organização, outras fontes policiais e de grupos externos. Ao compartilhar a informação com o público, este se mostra limitado pelas condições como a população vai relatar o fato, o que torna a informação menos credível e necessitando cada vez mais de uma triagem muito rigorosa por parte da polícia. Esta tarefa está encarregue ao pessoal da linha da frente, operadores de telefones e o oficial de despacho, que, às vezes esta equipe recebe alarmes falsos.

Não menos importante é o tipo de informação que está em jogo, que pode ser informação primária (informação recebida pelo policial no seu serviço de patrulhamento e que ainda não foi processada ou que foi processada por uma única unidade), informação secundária (processada por uma ou várias unidades e que pode ter mudado de formato) e informação

terciária (aquela que mudou de formato mais de uma vez). Esta informação passa por um processo de triagem e filtragem, transformando os dados observados diretamente no terreno em documentos escritos para o posterior acesso aos outros policiais colaterais e superiores. Ou seja, os policiais moldam os dados primários, baseados numa série inexplicável de suposições de senso comum, cabendo ao arquivo e posterior uso a versão editada da realidade primária enfrentada pelos policiais nas ruas (GUILTE, 2014).

Conforme Pereira (2013) se optarmos por classificar as informações policiais com base no fim a que se destina a sua utilização, podemos assinalar a existência de informações preventivas, criminais e de segurança *stricto sensu*. As primeiras têm na gênese da sua produção a prevenção criminal e de incidentes de ordem pública; as segundas, por seu turno, inserem-se no âmbito de um concreto processo-crime; e as últimas visam garantir a segurança nacional e produzir informação a nível estratégico, obstando, entre o mais, também a ações hostis de recolha de informação sobre as capacidades, objetos e vulnerabilidades nacionais.

Clemente (2008), por sua vez, em função da sua natureza, distingue entre informações de ordem pública, informações criminais e contrainformações. As contrainformações, são aquelas que tem por natureza e objetivo impedir a realização de ações de recolha indevida de informação sigilosa e/ou classificada (confidencialidade, integridade e disponibilidade), no âmbito de toda a atividade policial e garantir o controle de acesso apenas ao pessoal credenciado e autorizado nas instalações policiais. Esta atividade está intimamente ligada às “atividades de segurança, ativas e passivas, que incluem a implementação de medidas protetivas para impedir o acesso a instalações, equipamentos, sistemas de informação (segurança de sistemas), por parte de organizações, grupos ou indivíduos e negar o conhecimento da natureza, tipo, extensão e resultados das atividades” (GNR, 2012a, p. 8).

As Informações de ordem pública visam a prevenção de incidentes de ordem pública e evitar a ocorrência de crimes ou perturbações e delitos criminais, integrando o conhecimento resultante da atividade pré-processual em sede criminal. Quanto às Informações criminais, podemos caracterizá-las como aquelas que se inserem nas atividades destinadas a apurar a existência de um crime, descobrir os seus agentes e a esclarecer todas as circunstâncias julgadas relevantes para o esclarecimento e gradação das ações dos entes envolvidos (CLEMENTE, 2008).

As informações de uso policial, também podem ser classificadas em Informações Estratégicas, Operacionais e Táticas (GNR, 2012b). Esta classificação resulta do aumento da necessidade de especificidade da informação à medida que vamos descendo na estrutura hierárquica de uma instituição, uma vez que as tarefas a realizar na base incorporam problemas

mais concretos, ao contrário do que acontece ao nível de topo, onde as preocupações são mais abrangentes, abarcando a generalidade das funções e as políticas institucionais (PJ, 2010).

As Informações Estratégicas visam fornecer apoio aos decisores de topo (políticos / Comandantes) e, como tal, apresentam-se como um instrumento de gestão (CARTER, 2004.). O estudo e análise dos fenómenos criminais servem de base à adoção de medidas relativas à condução das políticas de segurança, modelos ou programas de policiamento (programas de policiamento nacionais), ou medidas legislativas (por exemplo a política criminal) (GNR, 2012b). Este tipo de informação tem objetivos de longo prazo, “tratando-se de uma especulação racional sobre futuros eventos criminais, a fim de preparar a melhor forma de os prevenir” (PJ, 2010, p. 7).

As Informações Operacionais são necessárias à adaptação das organizações policiais ao “ambiente” policial ou criminal, numa perspectiva de resposta organizacional. Têm por base dados gerais e estão relacionadas com a análise do fenómeno da criminalidade e das tendências de evolução no tempo e no espaço numa determinada área geográfica (nacional ou regional), numa ótica de orientação da atuação das unidades policiais e da gestão dos recursos das organizações para a prevenção e combate à criminalidade e manutenção da ordem pública (LOURENÇO, 2006).

As Informações Táticas têm como objetivo de apoiar as unidades de nível tático ao nível das pequenas unidades (Destacamentos, Pelotão), são necessárias ao planeamento e condução de operações de segurança e ordem pública. Fundamenta-se em dados concretos, destinam-se à compreensão de um assunto em particular e têm objetivos de curto prazo. Visam a definição de ações policiais concretas, nomeadamente, buscas, rusgas, vigilância, capturas de suspeitos ou operações de fiscalização, entre outras (LOURENÇO, 2006). As informações táticas são também utilizadas para apoiar o processo de decisão de um comandante que enfrenta uma situação (ou incidente) tático policial grave (CARTER, 2004).

### 3.2.3 A Gestão da Informação na Segurança Pública

O gerenciamento de informações desempenha um papel crucial em todas as atividades de policiamento. Gerenciamento eficaz de informações permite à polícia reduzir custos por minimizar desperdícios e duplicação. Pode, por exemplo, habilitar a polícia capacidade para partilhar serviços e sistemas, permitir um melhor uso da análise para apoiar a tomada de decisão e garantir que as habilidades policiais especializadas sejam utilizadas efetivamente na comunidade.

A GI também aumenta a eficácia e desempenho de serviços de policiamento de várias maneiras. Informação eficaz e gestão permite às forças melhorar sua eficiência ao: reduzir o custo, em tempo e recursos, de coleta e entrada de dados; fornece acesso oportuno a informações de alta qualidade mantidas por diferentes organizações; permitir que as forças policiais compartilhem informações de alta qualidade com segurança e efetivamente com os parceiros; permiti análises que fornecem insights para melhorar a tomada de decisão e alocação de recurso; suporte à agregação de dados e análise de inteligência que transforma informações em ações de inteligência, permitindo assim a identificação de links entre pessoas, objetos, locais e eventos e uma visão única de um indivíduo, grupo ou rede. Todas as atividades de policiamento devem ser sustentadas por robustos gerenciamentos de informações para garantir o uso efetivo de recursos e ativos de dados (ACCENTURE, 2010).

Também ajuda a polícia aumentando a confiança do público, permitindo que a polícia interaja mais com as comunidades em que atuam através de ferramentas, como crime mapas, que ajudam os cidadãos a entender operações policiais e auxiliar a polícia com informações.

Gestão de informações engloba processos, funções, padrões e tecnologias que permitem que informações sejam obtidas, armazenada, transmitidas ou protegida, de forma eficaz e com segurança em apoio a objetivos estratégicos da organização (ACCENTURE, 2010).

Para melhorar a eficácia de serviços policiais, as forças policiais devem garantir que os oficiais possam acessar a informação certa na hora certa. Para conseguir isso, os usuários devem poder acessar sistemas de TI corporativos remotamente e localizar informações com eficiência em ambientes altamente distribuídos.

No entanto, a polícia enfrenta uma série de desafios associados à criação, coleta, armazenamento, comunicação, avaliação, compartilhamento e uso de dados. Desafios associado ao acesso de dados que inibem e dificultam a colaboração entre organizações.

Para obter informações eficazes forças policiais devem desenvolver uma arquitetura consolidada de gerenciamento de informações - uma camada de processos, funções, políticas e soluções que garantam a eficácia e criação, coleta, armazenamento seguro, comunicação, avaliação, compartilhamento e uso de informações. Eficazes arquiteturas de gerenciamento de informações, recursos de segurança, controle de acesso e gerenciamento de conteúdo, administração e fluxos de trabalho. Sistemas de TI corporativos são parte integrante de eficazes arquiteturas de gerenciamento de informações porque eles fornecem os serviços de TI, armazenamentos de dados, padrões, estruturas e processos necessários para apoiar dados

seguros e interoperabilidade de processos através das fronteiras organizacionais (ACCENTURE, 2010).

Para uma boa Gestão de Informação (GI) é necessário um esquema bem montado que defina a metodologia de aquisição, seleção, organização, processamento, arquivamento, disseminação e uso de informação, além de se conhecer a própria cultura organizacional (GUILTE; FERREIRA, 2018).

A GI usa SI que são um tipo especializado de sistemas que possuem uma série de elementos inter-relacionados com o propósito de gerir a informação. Geralmente, um SI é composto de um subsistema social e de um subsistema automatizado. O primeiro inclui as pessoas, processos, informações e documentos e o segundo consiste dos meios automatizados (máquinas, computadores, redes de comunicação) que interligam os elementos do subsistema social (GUILTE; FERREIRA, 2018).

Um SI bem implantado numa organização permite espelhar com detalhes a informação chave, suas inter-relações com os usuários, clientes, parceiros, etc. Essa informação tem que ser segura, rápida e precisa para a organização poder refletir sobre ela e analisar as possíveis ações a tomar no futuro, correspondendo a uma adequada competitividade (GUILTE; FERREIRA, 2018).

Por seu turno, os SI incluem a TI e as pessoas que até podem não usar computadores. Portanto, os SI ultrapassam um simples software na medida em que podem ser manuais. O uso da TI proporciona amplas vantagens em relação aos SI tradicionais em relação ao tempo, precisão, eficiência bem como à otimização dos recursos humanos (FURTADO, 2002).

Especificamente na segurança pública, Furtado (2002) e Pastor (2006) propõem um modelo de GI baseado em SI adaptado às ações de prevenção e combate à criminalidade nos seus diversos aspectos com recurso à TI no que se refere à atividade de vigilância eletrônica e identificação dos suspeitos, respectivamente. As funções básicas do SI propostas por Furtado (2002) é captar, armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização policial. Pastor (2006) fala do uso da tecnologia policial virada para persuasão e proteção que pode equivaler à prevenção e combate ao crime, potencializando as ações de segurança.

### 3.3 A TECNOLOGIA COMO PARTE DA SOLUÇÃO

O advento da tecnologia da informação tem tido um substancial impacto na forma como as organizações policiais integram e trocam conhecimento/informações criminais, dando velocidade aos seus processos de gestão, bem como aumentando a capacidade das organizações de responder efetivamente ao problema do fenômeno do crime e da violência. Sistemas computacionais poderosos, Data Warehouses escaláveis, conexões de alta velocidade, com ou sem fio, sem esquecer a Internet, estão hoje disponíveis para estimular troca de informações/conhecimentos de segurança pública entre as organizações que necessitam acesso em tempo real a informações/conhecimentos (SOUZA, 2003).

A integração de sistemas aumenta a qualidade, consistência, confiabilidade e acessibilidade ao conhecimento/informações. Em consequência disso, fica aumentada também a qualidade das decisões, tendo em conta a eliminação da redundância na entrada de dados e a propensão ao erro que isso implica. Adicionalmente, pelo compartilhamento de dados entre sistemas, a integração geralmente melhora o tempo de acesso à informação, fator crítico do processo decisório. Além disso, ainda, a integração habilita o compartilhamento de informações cruciais, sem considerar o tempo e o espaço; ao permitir que múltiplos possam acessar os mesmos conhecimentos/informações/dados simultaneamente e de diferentes localizações (SOUZA, 2003).

Na segurança pública não poderia ser diferente. A manutenção, gestão, conhecimento e distribuição de informação devem ser aspectos importantes a serem discutidos. Percebe-se então que poucas ações neste ramo se desenvolvem, mas as poucas que foram realizadas surtiram muito resultado. Logo os órgãos que regem a segurança pública devem buscar melhores segmentos para obter uma melhor integração do TI nas estratégias operacionais para assim obter um melhor resultado. Muito deve ser provido para a implementação de sistemas informacionais nos órgãos policiais, além de processos e soluções de interoperabilidade que geralmente provocam rupturas de ordem conceitual (JUNIOR, 2009).

Um sistema de gestão de informação se faz de suma importância. As polícias modernas utilizam de forma estratégica o TI para administrar, compartilhar e distribuir o conhecimento. Assim diante do quadro social em que vivem (criminalidade), os administradores (Delegados e Oficiais) devem e precisam ter o conhecimento do valor da TI para suas corporações. Muitos precisam ser reeducados para não fazer mal-uso e assim compreender que possuir conhecimento facilita ainda mais seu trabalho dentro de suas organizações. Tal conhecimento deve não pode ficar em apenas conhecer os documentos, base

de dados e sistemas, mas também nos processos de utilização, nas práticas grupais adquirindo cada vez mais experiências individuais por parte de seus policiais (DA MATA; SOUZA, 2018).

As instituições policiais, principalmente os militares, possuem grandes estratégias de avanço de TI, buscando sempre uma melhor funcionalidade para que suas ações neste campo não sejam vãs, onde a busca de conhecimento e o pilar principal e as inovações juntamente com as modificações modifiquem o comportamento dos policiais que as utilizam para possuir um melhor desempenho deste servidor. O processo de conversão e distribuição da informação na atividade policial proporciona uma condição de acessibilidade e aprendizagem coletiva (DA MATA; SOUZA, 2018).

### 3.3.1 Polícia Comunitária e TIC

O fenômeno da internet trouxe para o mundo contemporâneo novas formas de interações sociais. A facilidade de comunicação, aliada à rapidez da informação, tem criado uma nova forma de socialização e interação baseada em relacionamentos via computadores, por meio de redes sociais. Tal formato de relações, consistente na personificação virtual do usuário, vem crescendo num ritmo gradativo, trazendo consigo o surgimento de um fenômeno social paralelo às interações sociais tradicionais (BACCIN; CRUZ, 2015).

Diante desse novo contexto, abre-se uma oportunidade para as organizações policiais, na prática da filosofia da Polícia Comunitária: buscar sua personificação nas redes sociais, gerando uma parceria que cria um canal de comunicação interativa com a comunidade em geral. Unidas – polícia e sociedade –, podem enfrentar os problemas de segurança pública.

Entretanto, é importante diferenciar a polícia comunitária como filosofia de trabalho do policiamento comunitário, que é a ação de policiar junto à comunidade. Polícia Comunitária deve ser interpretada como filosofia organizacional, indistinta a todos os órgãos de polícia, pertinente as ações com a comunidade. A polícia comunitária está baseada em fundamentos que articulam direitos humanos, cidadania e participação social. Nesta ótica, o trabalho da polícia passa a priorizar as relações sociais locais e a solução compartilhada de problemas e tem, também, a perspectiva de modificar a percepção da população em relação às forças da segurança pública (PIRES, 2017).

A ideia de polícia comunitária já existia desde o final do século XIX, quando ainda não existia uma padronização bem definida, a partir de então houve uma remodelação da polícia, dando-lhe uma nova forma de atuação, a qual se baseava em uma aproximação entre comunidade e polícia, esse contato se deu com o entendimento de que a sociedade deveria ser

ativa no exercício de seu papel social, que estava bem definido nos princípios dessa nova forma de organização do Estado. A Polícia Comunitária veio como forma de reestruturar o modelo antigo, tendo como estratégia a aproximação entre polícia e sociedade, ou seja, uma polícia voltada para possibilitar maior participação da comunidade na prevenção da violência e criminalidade (FERREIRA, 2018).

Em vários países, as polícias estão sendo consideradas como verdadeiros agentes de desenvolvimento da comunidade. Nesse sentido: se as forças policiais encorajarem a prevenção do crime baseada na comunidade, enfatizarem a interação com o público fora das situações de emergência, aumentarem a contribuição do público na definição de políticas e descentralizarem o comando, poderão ser creditados benefícios substanciais, tanto para a comunidade como para a polícia. Entre os possíveis benefícios do policiamento comunitário para o público, estão a possibilidade de melhorar a prevenção do crime, maior atenção com o público por parte da autoridade policial, maior responsabilização da polícia frente à comunidade, e o encorajamento de esforços para recrutar mulheres e minorias para o trabalho policial (SKOLNICK; BAYLEY, 2002).

Mas para propiciar essa aproximação dos profissionais de segurança com a comunidade é necessário realizar um amplo trabalho sistemático, planejado e detalhado, se utilizando do melhor que as tecnologias atuais podem oferecer, e não apenas de um número de telefone ou uma instalação física referencial. Neste contexto as redes sociais podem ser ferramentas de muita importância, devido a diversas características inerentes a elas.

Portanto, a polícia comunitária precisa desfrutar dessas novas tecnologias que auxiliam na melhoria dos serviços e na segurança dos policiais. Computadores, celulares, TIC, sistemas de monitoramento, veículos com computadores, além de armamento moderno (inclusive não-letal) e coletes protetores fazem parte da relação de equipamentos disponíveis e utilizáveis pelo policial comunitário. Sendo que a tecnologia muitas vezes é adaptada, ou seja, o trabalho é executado com muito mais criatividade do que com tecnologia. Isto com certeza favorece o reconhecimento da comunidade local (PIRES, 2017).

As ferramentas de TIC, inclui variadas plataformas: e-mails, fóruns, listas de discussão, grupos de notícias, chats, Facebook, Youtube, WhatsApp, Telegram, Twitter, Skype, LinkedIn, Instagram etc. O WhatsApp por exemplo, é provavelmente o aplicativo mais difundido atualmente, pois é uma poderosa multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz/ligação, mensagens de texto, compartilhamento de imagens, vídeos, mensagens de áudio com outras pessoas ou em grupos. Todas essas características fizeram com que essas ferramentas ou redes sociais, tenham enorme influência sobre a vida dos brasileiros,

alterando a maneira de interagir, principalmente no que se refere ao lugar, espaço e forma de compartilhamento de informações. Portanto, é indispensável que as organizações policiais absorvam tais ferramentas em seu objetivo de promover uma polícia mais eficiente e comunitária para combater o problema que é endêmico no Brasil, a criminalidade (BACCIN; CRUZ, 2015).

Estudos mostram que as organizações policiais podem aumentar a confiança do público se forem interativas, visíveis e atraentes e se mantiverem o público informado sobre as questões do crime local (KELLY, 2013).

Na Austrália, o Projeto Eyewatch é uma estratégia de Polícia Comunitária adotado pela Força Policial do Estado de New South Wales (NSW Police Force), que usa o Facebook para envolver as pessoas online nas questões policiais que afligem a comunidade. Tal projeto tem como objetivos: fornecer, à comunidade, um maior acesso à polícia; fomentar o engajamento em tempo real; buscar um consenso sobre um problema; fornecer informações precisas e atualizadas; realizar debates para que se encontrem soluções; criar uma capacidade de fornecer feedback e; desenvolver uma rede de comunidades de alto valor (NSW POLICE FORCE, 2012).

Há também bons exemplos na polícia dos EUA tal como o Police Services Department (BRPD) da cidade de Boca Raton – The Boca Raton, Florida, que foi um dos departamentos policiais pioneiros a fazer uso de mídia social, tornando-se uma instituição policial americana de vanguarda no uso dos meios de comunicação social (ALEXANDER, 2011).

Portanto, as ferramentas de comunicação tornam-se um link direto entre a polícia e o público. Em países em que ocorreram catástrofes naturais, a mídia social provaram ser uma ferramenta incrivelmente valiosa, os departamentos responsáveis puderam transmitir informações ao público de forma mais rápida, por meio de tweets e posts no Facebook do que se poderia fazer pelo rádio, televisão. Por exemplo, durante um furacão, pode-se atualizar constantemente os cidadãos sobre evacuações, fechamento de ruas, rodovias e etc (ALEXANDER, 2011).

### 3.3.2 Polícia Comunitária no Brasil e TIC

As organizações policiais brasileiras, no afã de melhorar o desempenho e tornar mais eficaz sua atuação, têm buscado filosofias e estratégias de trabalho que atuem sobre as causas estruturantes do crime e da violência para interromper, no nascimento, a prática dos

crimes. Assim, há alguns anos, busca-se no País a adoção da filosofia da Polícia Comunitária para o enfrentamento desse grave problema social: a violência urbana.

Segundo Marcineiro (2009), a filosofia de Polícia Comunitária no Brasil coincide com o período de abertura e com a Constituição de 1988, quando se passa a dar ênfase à proteção dos direitos e liberdades individuais frente às ameaças a eles, representada pela força e poder das instituições do Estado e a proteção da vida e da propriedade dos cidadãos. Devido as grandes transformações ocorridas no Brasil do século XXI, no nível de consolidação democrática, o pensamento sobre a questão complexa da Segurança Pública não está mais centrado no monopólio da força estatal.

Dessa maneira, cabe ressaltar que dentro desse novo sistema federativo, o papel das Polícias Militares, principal integrante do Sistema de Segurança Pública, como instituição pública, componente da administração direta estatal, é de proteger, prevenir, garantir que os indivíduos possam exercer os seus direitos e cumprir com seus deveres, possibilitando-os assim, desempenharem o seu papel de cidadão de fato e direito, sendo indispensável para isto, a preservação da ordem pública, a sensação de segurança e a paz social dentro de um equilíbrio coletivo que busca o interesse público (FERREIRA, 2018).

A estratégia dessa filosofia é inserir os agentes policiais no convívio diário das comunidades para conhecer suas características e peculiaridades e então, de forma pronta e legítima, coibir práticas infracionais à legislação vigente. O que se busca é um policial integrado ao convívio da comunidade para atuar proativamente ante os delitos, a desordem e os próprios fatores que geram a violência. Essa integração entre as agências policiais e a comunidade deve ser constante e intensiva, explorando todos os meios de comunicação possível, dos mais tradicionais aos mais inovadores (BACCIN; CRUZ, 2015).

No Brasil, ao praticar a filosofia de Polícia Comunitária, as Polícias Militares vêm adequando-se aos novos padrões das mídias sociais, fazendo uso dessas ferramentas de forma a dinamizar o exercício da atividade policial. A Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) vem investindo nas redes sociais em busca de uma forma de se aproximar da população, de melhorar sua imagem e de criar canais para denúncias. Isso inclui páginas no Facebook, contas no Instagram e números de WhatsApp para os batalhões (PUFF, 2015).

Em Teresópolis, na serra fluminense, a ferramenta tecnológica tem sido o WhatsApp. O número do 30º Batalhão de Polícia no aplicativo circula no vidro traseiro de 115 ônibus e é veiculado por 15 segundos antes dos trailers nos cinemas da cidade, além de ser divulgado pelas redes sociais da polícia e pela imprensa local (PUFF, 2015).

A iniciativa de interagir com a população por meio do Facebook surgiu porque a maioria das vítimas dificilmente faz o registro de ocorrência na Polícia Civil. Com isso, as pesquisas do ISP (Instituto de Segurança Pública), que faz o levantamento mensal dos indicadores de criminalidade no Estado do Rio de Janeiro, acabam sendo prejudicadas. “No Facebook, embora não seja igual ao boletim de ocorrência, a gente consegue pelo menos identificar o local do fato, o que já nos ajuda a pensar estratégias de policiamento. É um dado primordial” (UOL, 2015).

O celular com internet é uma ferramenta de trabalho indispensável hoje em dia: A rede social facilita muito. As pessoas estão conectadas o tempo todo, o que faz com que a comunicação seja mais efetiva. São recursos tecnológicos que os policiais devem usar cada vez mais. Essa é a orientação que eu passo para a equipe (UOL, 2015).

Constata-se, portanto, que iniciativas inovadoras, valendo-se das redes sociais a fim de auxiliar no policiamento comunitário, vêm ocorrendo e gerando resultados.

Seguindo a tendência mundial e nacional, a PMSC também criou perfis nas mídias sociais. Contudo, as páginas ainda carecem de melhor organização e qualidade nas publicações. Além disso, a interação com a comunidade em assuntos relacionados à segurança pública não se dá com a mesma intensidade como vem ocorrendo no Rio de Janeiro, por exemplo (BACCIN; CRUZ, 2015).

Tal diálogo entre instituição policial e cidadão, por meio da rede social Facebook, demonstra a interação e a aproximação, corroborando os princípios de Polícia Comunitária; o cidadão que recebe um atendimento via rede social cria uma impressão positiva da instituição pública, sentindo-se acolhido pelo órgão policial, o que se reverte na tão almejada sensação de segurança para a coletividade e, em última análise, na própria resolução dos problemas da segurança pública.

O WhatsApp trata-se de outra ferramenta que vem sendo amplamente adotada pelos policiais da Corporação. Muito embora não haja um canal único da PMSC no aplicativo, os policiais de todo o Estado têm se organizado em grupos visando a uma rápida comunicação entre os usuários, uma das principais características do aplicativo (BACCIN; CRUZ, 2015).

Há outros exemplos em que o uso do aplicativo WhatsApp serviu de meio auxiliar no policiamento. Um grupo criado por um policial militar do Pelotão de Patrulhamento Tático (PPT) do 8º BPM, de Joinville, fez o uso do aplicativo, do qual 50 policiais fazem parte, e isso ajudou o PPT do 17º BPM a prender um foragido da justiça (PMSC, 2015).

Entende-se que as redes sociais devem ser utilizadas pelas organizações policiais como mais uma ferramenta para a comunicação e a interação com a sociedade. Vantagens e

dificuldades em seu uso certamente serão encontradas. A questão da segurança da informação é um dos aspectos que devem ser considerados, por exemplo; isso porque não se pode criar um canal de mão dupla com a sociedade, compartilhando informações que envolvem a ordem pública, sem que haja um mínimo de cuidado. É necessário ainda que se adotem medidas para que haja um maior aproveitamento das redes sociais, padronizando-se os métodos, publicações, linguagem utilizada (BACCIN; CRUZ, 2015).

A idealização de uma meta bem definida é imperiosa para que os objetivos da Polícia Comunitária, nas mídias sociais, não se desviem por direções ou interesses escusos:

Há uma série de passos que as organizações policiais devem considerar tomar em relação ao uso de mídia social. Em primeiro lugar, é importante a polícia desenvolver uma abordagem estratégica para o uso das mídias sociais, de modo a evitar múltiplas iniciativas com objetivos escusos, com pouca ou nenhuma relação com a direção estratégica da organização. A interação com a comunidade é o ponto mais crucial e sensível para o sucesso da filosofia da Polícia Comunitária nas redes sociais. Os projetos de mídia social terão dificuldade para cumprir seus próprios objetivos, a menos que a polícia estabeleça uma presença mais interativa, envolvente e sensível nas mídias sociais (KELLY, 2013, p. 1).

Embora existam riscos reais para uma organização engajar-se online, esses riscos são superados pelos benefícios de envolver os cidadãos em um nível de aproximação sem precedentes. À medida que mais pessoas optam por ingressar nas redes sociais, torna-se cada vez mais necessária a presença da polícia nesses canais, ou enfrentar as consequências de estar onde a sociedade não está.

### 3.3.3 Polícia Comunitária no Maranhão

A Polícia Militar do Maranhão tem orientado suas ações no intuito da preservação da ordem pública para inibir as ações criminais para isso, tem se fundamentado na construção da relação de proximidade com a comunidade em busca da resolução dos problemas, principalmente por meio da prevenção. Através do policiamento comunitário, a polícia busca proporcionar a identificação dos problemas dentro de uma comunidade em que esse policiamento esteja inserido e que tenha relação com os membros envolvidos nesse processo, proporcionando a análise de suas causas referentes aos problemas dentro da comunidade e desenvolvendo respostas direcionadas a sua resolução (FERREIRA, 2018).

Deste modo, a Polícia Militar do Maranhão com a intenção de se adequar a essa realidade eminente veio desenvolvendo em sua estrutura organizacional novas unidades

voltadas ao Policiamento Comunitário. Assim, implantou o Comando de Segurança Comunitária, composta pelas seguintes unidades: 1ª Unidade de Segurança Comunitária (USC), na Vila Luizão; 2ª Unidade de Segurança Comunitária, no Coroadinho; Programa de Erradicação as Drogas (PROERD), Ronda Escolar, e recentemente, a Patrulha Maria da Penha (PMP) (VELOSO, 2017).

A implantação do projeto da USC no Maranhão teve como referência o modelo das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs) do Rio de Janeiro. A escolha dos bairros para instalação da USC resultou de estudos feitos pela equipe de inteligência da Secretaria de Segurança Pública (SSP) e foi motivada pelos altos índices de criminalidade registrados nesses locais. Para que o policiamento comunitário obtenha êxito é necessário que haja a participação ativa não só da polícia e da comunidade, mas também de outros setores que contribuirão para o bom desenvolvimento desta nova filosofia. É essencial que se tenha e mantenha parcerias para resolver problemas de segurança nas comunidades. (FERREIRA, 2018).

USC realiza ações repressivas, mas a sua instalação visa à prevenção do crime baseado na doutrina do policiamento comunitário que tem como objetivo a aproximação entre polícia e comunidade. A fim de diminuir e evitar assaltos aos moradores foi instalado um sistema de videomonitoramento para cobrir a região assim como são realizadas patrulhas por viaturas e motocicletas, com abordagens, rondas e barreiras. No que se referem a sua estrutura, essas unidades contam com alojamentos para os policiais, auditório, sala de inclusão digital e reserva de armas (RIBEIRO, 2018).

No entanto, o trabalho realizado pela USC não se resume apenas à atividade ostensiva de combate ao crime, através de parcerias com a Secretária de Segurança, também realizam trabalhos sociais, tais como cursos profissionalizantes e palestras relacionadas ao combate às drogas, sendo essas atividades de caráter preventivo, a fim de evitar que mais jovens envolvam-se com a criminalidade bem como trazer qualidade de vida para a população (RIBEIRO, 2018).

Desta forma, visando atribuir mais efetividade e sistematicidade para as ações desenvolvidas, busca-se adaptar uma metodologia voltada ao policiamento comunitário, como ferramenta gerencial de combate à criminalidade, tendo a informação como subsídio para o planejamento da atividade policial, para a conseqüente elaboração do seu planejamento estratégico e a participação das Unidades de Segurança Comunitária neste circuito de ações a serem propostas para o policiamento preventivo na Região Metropolitana de São Luís (VELOSO, 2017).

A relação estreita entre polícia comunitária e a sociedade constitui uma importante ferramenta no combate ao crime, com estratégias aliadas ao uso da atividade de inteligência em sua rotina. O policiamento comunitário, quando utilizado com as atividades de inteligência, é capaz de solucionar grandes problemas envolvendo o crime, pois permite o planejamento de ações preventivas e análise dos eventos criminais (SILVA, 2019).

### 3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema de Informação (SI) “é um tipo especializado de sistema que possui uma série de elementos inter-relacionados com o propósito de coletar, manipular, armazenar e disseminar dados e informação” (FURTADO, 2002, p. 23). Os sistemas de informação são amplamente difundidos e utilizados pela iniciativa privada para os mais diversos fins. Desde a criação do ENIAC (Electronic Numerical Integrator and Computer), o primeiro computador eletrônico digital, em 1946, a informação processada adquiriu uma fundamental importância na sociedade moderna (DONEDA, 2000). Desde então, podemos dizer seguramente que a informatização dos bancos de dados é imprescindível para o desenvolvimento das instituições.

A área de segurança pública já conta com diversas iniciativas bem sucedidas e amplamente utilizadas de aplicações informatizadas. Os sistemas integrados de informação em segurança pública devem incluir as seguintes habilidades básicas (SOUZA, 2003):

- a. Consultar automaticamente bases de dados locais, estaduais e nacionais para acessar conhecimentos/informações sobre a situação criminal de determinados indivíduos.
- b. Enviar automaticamente conhecimentos/informações para outros órgãos de segurança pública e da justiça, baseado em ações realizadas pela organização originalmente interessada.
- c. Receber automaticamente, conhecimentos/informações de outros sistemas de interesse para incorporação na base de dados da organização destinatária.
- d. Publicar conhecimentos/informações a respeito de pessoas, casos, eventos e ações.
- e. Subscrever/Notificar transações chave e eventos a respeito de suspeitos, eventos e casos.

Nas organizações policiais, o uso da tecnologia da informação é feito para fornecer apoio ao trabalho policial de várias maneiras, como o uso de diferentes ferramentas para analisar dados como sistemas de informação geográfica e registro de crimes em bancos de dados. As agências policiais devem ter e utilizar a melhor tecnologia disponível para conduzir investigações, proteger os cidadãos, responder a crises e prevenir crimes. As informações e tecnologia pode aumentar a eficácia do trabalho policial, quando integrado a certas práticas organizacionais adotadas para obter benefícios da disponibilidade de dados. Em formação a tecnologia oferece uma ferramenta para ajudar a polícia a alcançar seus objetivos mais amplos e cada vez mais multifacetadas tarefas. A tecnologia da informação tem efeito considerável no desempenho do trabalho policial. Por fim, pode-se dizer que, se os policiais ao aceitarem a

tecnologia da informação podem aumentar seu desempenho e valor. Por esse motivo, é essencial aprender que quanta informação a tecnologia é eficaz para uma força policial (ELLAHI; MANARVI, 2010).

#### 3.4.1 NASI – Núcleo de Análise de Sistema e Informação (Estudo de Caso – 20º BPM da PMMA)

Atualmente tem se discutido muito a importância da introdução mais abrangente da Doutrina de Inteligência no policiamento comunitário como forma de obter fontes seguras, capazes de impetrar informações relevantes para uma rede de inteligência. Não restam dúvidas, entre os profissionais atuantes nos órgãos de segurança pública, que a Doutrina de Inteligência juntamente com a filosofia de polícia comunitária é capaz de prevenir e reprimir o crime, desde que bem estruturada e apoiada por todos os membros da sociedade (SILVA, 2019).

As informações obtidas dessa aproximação entre a polícia e a comunidade são capazes de prever eventos e identificar as áreas de maior incidência, com a adoção de medidas e técnicas imediatas, tendo também como ferramenta de auxílio os sistemas de informação a nível estadual e nacional (SILVA, 2019).

Para isso, a Polícia Militar do Maranhão instituiu projetos pilotos de núcleos de análises de sistemas e informação (NASI), modelo que foi implantando no 20º BPM, com o objetivo de analisar grandes quantidades de dados, e concatenar as informações dos diferentes sistemas da PM. Isso, associado a criação de uma rede de comunicação instantânea entre a comunidade e a polícia, utilizando-se de ferramentas de comunicação tal como as redes sociais e aplicativo de mensagem instantânea, que permitiu maior aproximação da polícia com a comunidade, ao mesmo tempo em que a polícia pode dispor de grandes quantidades de informações subsidiadas pela própria comunidade. Deste modo, o NASI demonstrou ser uma ferramenta poderosa para a realização do policiamento preventivo. Certamente que explorar as novas tecnologias de informação e comunicação, é o próximo passo para o desenvolvimento de uma polícia comunitária ainda mais eficiente.

O NASI, passou a operar no 20º BPM em junho de 2018, mostrando-se promissor para a Unidade, não só pelo acesso aos Sistemas de Informação, mas também pelo trabalho em parceria com a comunidade por meio das redes sociais, principalmente o WhatsApp, onde fora disponibilizado um Disque Denúncia Local e foram distribuídos panfletos, onde constam os números dos telefones de contatos das viaturas e um número de WhatsApp, bem como fora formulado grupos por este aplicativo, onde a comunidade, além de tomar conhecimento sobre

as ações da Polícia Militar, também se encorajava para passar informações sobre paradeiros de “criminosos”, locais recorrentes de ações delituosas e atos antijurídicos que ocorriam em tempo real, sendo que em diversas oportunidades o 20º BPM conseguiu obter êxito nas ações por meio de informações privilegiadas vindo destes grupos (SILVA, 2019).

Com o Núcleo de Análise de Sistemas e Informações foi possível a dinamização da interação de um policial analista com as guarnições operacionais para envio de informações fidedignas com foco na prevenção e elucidação de crimes, em uma agência descentralizada de inteligência, a fim de garantir uma comunicação efetiva interna e externa, com outros sistemas e subsistemas a nível estadual e nacional (SILVA, 2019, p.25).

Conforme o estudo de Silva (2019), capitão da PMMA, com a implantação do NASI houve uma melhora de produtividade com consequência redução nos números de homicídios e roubos na área do 20º BPM entre 2018 e 2019. Isto é possível porque o NASI traz rapidez e operacionalidade as ações da PMMA, ao possibilitar que um grupo de analistas previamente treinados, tenham acesso, busquem, analisem e correlacionam, informações de diferentes sistemas, tal quais:

a) Sistema Integrado de Gestão Operacional (SIGO);

No Maranhão o sistema (SIGO) foi implantado no ano de 2009, e permite acesso a boletim eletrônico de ocorrência, dados estatísticos, análises criminais, gestão de efetivo, dentre outro módulos (figura 02). Permite geoprocessamento, o que compreende a utilização de informações cartográficas associadas aos dados estatísticos fornecidos pelo SIGO, para identificar as zonas de maior e menor incidência criminal no Maranhão. É um conjunto sistêmico que permite unificar, organizar, padronizar, agilizar ações e procedimentos, proporcionando identificação instantânea de áreas, setores, bairros, datas e horários críticos com significativa redução do tempo de ação e dos custos em toda estrutura, é uma solução completa e com eficiência já comprovada em ações de Segurança Pública (GMG, 2015).

Além de ser uma poderosa ferramenta de extração e tratamento inteligente de grandes fontes de informação, que consegue com seus resultados imediatos valorizar a imagem institucional e assessorar as políticas sociais de Governo, esta em total conformidade com as diretrizes que define o conceito de Sistema Único de Segurança Pública do Ministério da Justiça e aderente ao Plano de Modernização das Polícias Cíveis Brasileiras (GMG, 2015).

Figura 02: Ambiente do SIGO.



Fonte: <http://www.sigo.ma.gov.br/> (2020).

Este programa foi substituído no primeiro semestre de 2019 pelo Sistema Integrado de Gestão do Maranhão (SIGMA), entretanto ainda continua ativo e utilizada, devido ainda não terem migrados todos os dados e para a nova plataforma, passando por uma mudança gradual (SILVA, 2019).

b) Sistema Integrado de Gestão do Maranhão (SIGMA);

O SIGMA é uma ferramenta que foi desenvolvida pelo Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas da SSPMA e está disponível tanto no site da SSP (figura 03), quanto no da Polícia Civil. Entre os diversos módulos que compõe o sistema, tem-se a Delegacia Online, o módulo de boletim de ocorrência, procedimentos policiais, estatísticas, inqueritos, dentre outros e será utilizado em todo o Estado do Maranhão.

Figura 03: Ambiente do SIGMA.



Fonte: <https://sigma.ssp.ma.gov.br/> (2020).

c) Sistema de Inteligência, Informação e Segurança Prisional (SIISP);

O SIISP é a plataforma que fornece informações precisas e atualizadas sobre a situação dos custodiados do Sistema Penitenciário do Maranhão. Possibilita obter informações importantes como a situação da pessoa, mostrando se ela está com tornozeleiras ou presa em alguma unidade, ou se está em condicional ou é foragido. Permite também a consulta de informações tais como: o tipo de pena; a qualificação do crime cometido; entrada e saída do interno da unidade prisional; assistência médica e jurídica recebida pelo interno; todo o perfil criminológico; controle de visitantes, etc. Disponibilizado pela SEJAP, o sistema (figura 04) garante a veracidade e integridade das informações por meio da coleta de dados.

Figura 04: Ambiente do SIISP.

Fonte: <https://siisp.ma.gov.br/SIISP/login> (2020).

d) Banco Nacional de Monitoramentos de Prisões (BNMP);

O Banco Nacional de Mandados de Prisão – BNMP, implementado pelo CNJ em 2011 e já integrado em todos os tribunais, é uma ferramenta que possibilita o registro e consulta de informações sobre mandados de prisão (figura 05). É um sistema eletrônico que auxilia as autoridades judiciárias da justiça criminal na gestão de documentos atinentes às ordens de prisão/internação e soltura expedidas em todo o território nacional, materializando um Cadastro Nacional de Presos. O sistema promove o controle na porta de entrada e de saída das pessoas privadas de liberdade por intermédio do cadastramento dos indivíduos e registro de documentos processuais (além dos mandados de prisão, alvarás de soltura, mandados de internação, guias de recolhimento e de internação), o que permite identificar todas as pessoas procuradas ou custodiadas, nas diversas categorias de prisão, civil ou penal, estejam elas em situação de prisão

provisória, definitiva, ou em cumprimento de medida de segurança na modalidade internação (CNJ, 2020).

Figura 05: Ambiente do BNMP.

Fonte: <https://portalbnmp.cnj.jus.br/#/pesquisa-peca> (2020).

#### e) Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (SINESP);

O Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (SINESP) é uma plataforma (figura 06) de informações integradas, que possibilita consultas operacionais, investigativas e estratégicas sobre segurança pública, implementado em parceria com os entes federados. Ele foi criado pela Lei 12.681, de 04 de julho de 2012 e, com a publicação da Lei 13.675, de 11 de junho de 2018, o Sinesp firmou-se como um dos meios e instrumentos para a implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) instituindo-se o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) (MJSP, 2019).

Figura 06: Ambiente do SINESP.

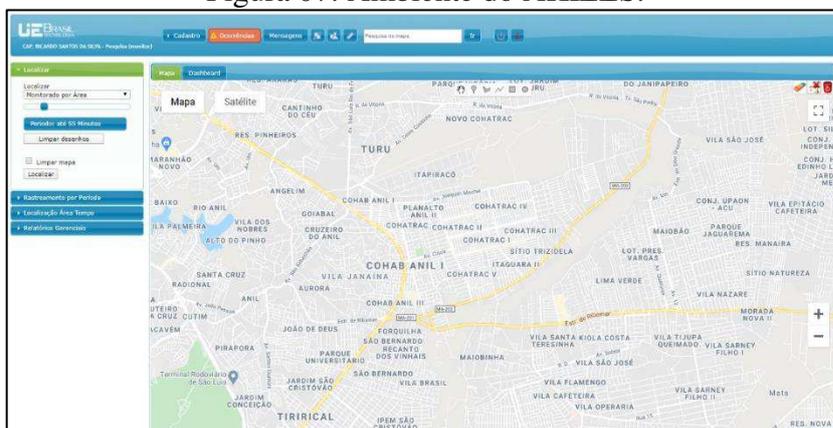
Fonte: <https://seguranca.sinesp.gov.br/sinesp-seguranca/login.jsf> (2020).

Foi desenvolvido em 2015 e disponibilizado às Unidades da Federação, destina-se à consolidação de dados e informações de múltiplas fontes em uma única Base Nacional, permitindo, dentre outras atividades, a análise de micro dados e a produção de estatísticas e relatórios mais qualificados. Seu conteúdo é gerado a partir dos boletins de ocorrência registrados pelas Polícias Cíveis dos Estados e Distrito Federal, reunindo assim, informações sobre o número de ocorrências, natureza do fato registrado, perfil da vítima, perfil do autor, meios empregados, dentre outras (SILVA, 2019).

f) O Sistema de Monitoramento Inteligente para Tornozeleira do tendão Aquiles (Sistema AKILES);

O Sistema de Monitoramento Inteligente Akiles (figura 07) e a Tornozeleira Eletrônica formam uma solução completa de software e hardware que possibilita, aos órgãos responsáveis pela execução penal, o monitoramento inteligente e eletrônico dos apenados de diversos regimes carcerários, servindo como um instrumento de gestão prisional pelo Estado. Ele possibilita o rastreamento do monitorado de forma contínua, utilizando a tecnologia GPS, estabelecendo um canal com a central de processamento (SILVA, 2019).

Figura 07: Ambiente do AKILES.



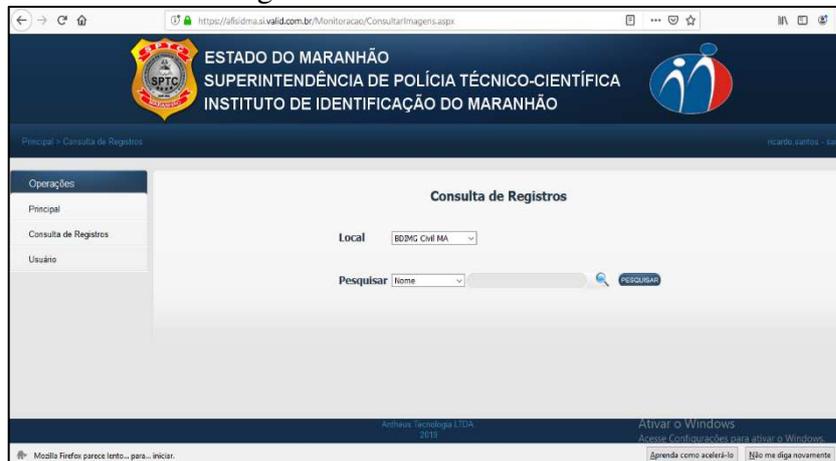
Fonte: <https://akilesma.uetecnologia.com.br/> (2020).

g) Automatic Fingerprint Search System (AFIS), sigla em inglês para Sistema Automático de Busca de Impressões Digitais.

O AFIS é o sistema usado para comparar uma impressão digital com impressões previamente armazenadas no banco de dados do sistema, fazendo comparações de impressões digitais de maneira rápida e precisa (figura 08). Esta tecnologia melhorou muito no final do

século XX quando os processadores e as memórias dos computadores se tornaram mais eficientes e acessíveis. Nos países que já possuem este sistema, vários crimes do passado estão sendo solucionados com a identificação das impressões digitais arquivadas.

Figura 08: Ambiente do AFIS.

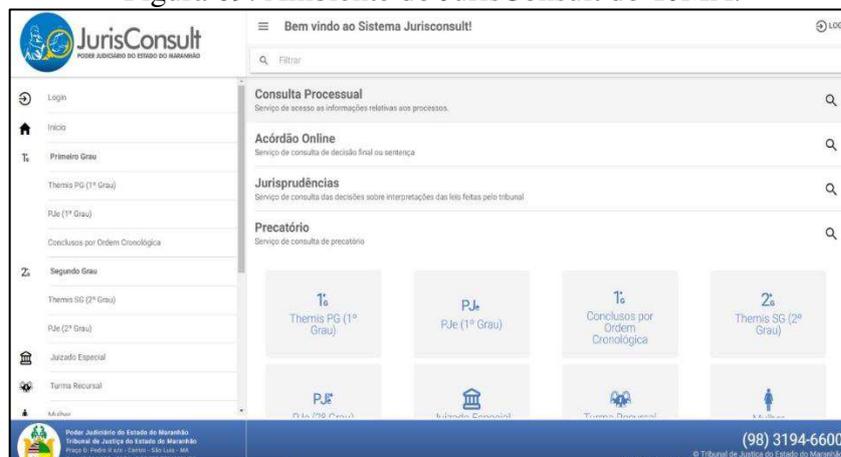


Fonte: <https://afisidma.si.valid.com.br/> (apud SILVA, 2019).

#### h) JurisConsult do Tribunal de Justiça do Maranhão-TJMA.

O Jurisconsult (figura 09) é um sistema de pesquisa de abrangência estadual utilizado pelas Varas de Execuções Penais. Contém informações processuais de maneira generalizada, abrangendo todo tipo de demanda jurídica estadual, permitindo o acompanhamento processual das comarcas da capital e do interior remotamente.

Figura 09: Ambiente do JurisConsult do TJMA.

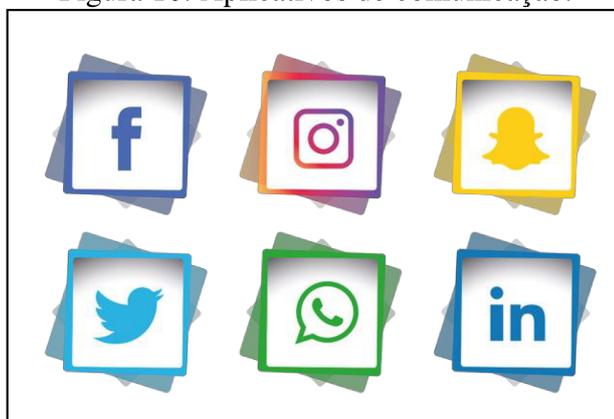


Fonte: <https://jurisconsult.tjma.jus.br/#/home> (2020).

Além desses sistemas citados acima, o NASI integra/levanta informações obtidas através do Disque Denúncia da Secretaria de Segurança Pública do Maranhão (SSPMA);

Disque Denúncia local da Unidade; além de Sistemas e aplicativos diversos (WhatsApp; Facebook; Instagram; twitter, App e-Título, dentre outros, figura 10).

Figura 10: Aplicativos de comunicação.



Fonte: <https://br.pinterest.com> (2020).

Além disso, há os grupos integrados da Polícia com a Comunidade, utilizando-se do aplicativo WhatsApp, o que possibilita um canal direto de comunicação da comunidade com a Polícia Militar, podendo eles alertarem a Polícia a respeito de assaltos, informar sobre indivíduos em atitudes suspeitas pelas ruas e auxiliar na identificação de criminosos e materiais de origem ilícita. Os analistas do NASI, atuam 24 h na sede da OPM, com o objetivo de acompanhar as postagens em tempo real e dar o feedback ao solicitante, também tem a tarefa de consultar nomes de pessoas que estarão sendo abordadas pelas equipes operacionais de serviço, com o objetivo de verificar a situação do abordado perante a justiça, utilizando os sistemas anteriormente mencionado (SILVA, 2019).

O NASI, embora ainda não implantado massivamente em todas as unidades da polícia militar do maranhão, vem demonstrando resultados promissores no batalhão que foi implementado, mas, como todo projeto, precisar ser constantemente analisado e estudado, para que seja continuamente melhorado. Este trabalho busca fazer um estudo sobre a atuação e situação do NASI no 20ºBPM da PMMA, de modo a verificar como continuar a possibilitar melhorias nas ações do batalhão e como ele influenciou no aprofundamento das relações dessa unidade com a comunidade e consequentemente no policiamento comunitário.

#### 3.4.2 Sobre o 20º BPM da PMMA

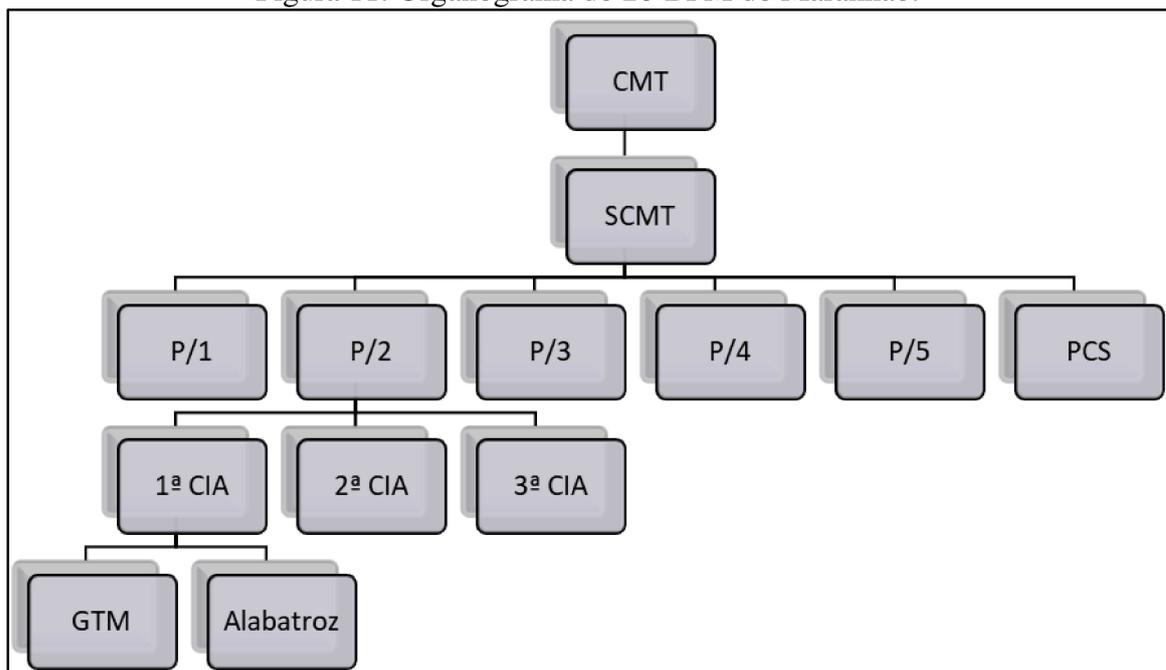
O 20º Batalhão de Polícia Militar situa-se na Rua 06, s/n, COHATRAC II, o qual foi desmembrado do 8º BPM através da Lei Estadual nº 10.669/17 de 29 de agosto de 2017,

sendo que sua efetivação ocorreu somente no dia 29 de setembro do mesmo ano, onde o Capitão Ricardo assumiu, interinamente, o Comando e este passou ao Senhor Tenente Coronel Mário Sérgio Cutrim Santos. Antes disso, a sede do referido Batalhão constituía a 1ª Cia do 8º BPM (20ºBPM/PMMA, 2020).

Ao ser elevada à categoria de Batalhão, alcançou maior autonomia administrativa, e a quantidade de bairros da sua área de abrangência aumentou substancialmente, passando de 41 (quarenta e um) para 77 (setenta e sete) bairros do município de São Luís e de São José de Ribamar. A área do 20ºBPM é formada por bairros com contrastes acentuados, desde bairros bastante urbanizados e com grande aglomeração comercial (a exemplo, Cohab e Cohatrac), até bairros totalmente ruralizados e com menor fluxo de pessoas (como é o caso do Itapiracó e Parque Jair) (20ºBPM/PMMA, 2020).

O 20º BPM é uma unidade subordinada ao CPAM-I (Comando de Policiamento de Área Metropolitana – I), que atua principalmente utilizando-se de estratégias do policiamento comunitário, por meio de integração com a comunidade e outros parceiros, realizando rotineiramente ações cívico-sociais. Tem uma estrutura de comando conforme o organograma mostrado na figura 11. É constituído por um comandante, um subcomandante, 5 seções administrativas e um Pelotão de Comando e Serviços, três companhias subordinadas a seção p/2, além de um grupo tático móvel e uma equipe (Albatroz) de motocicletas subordinada a 1ª CIA. (20ºBPM/PMMA, 2020).

Figura 11: Organograma do 20ºBPM do Maranhão.



Fonte: 20ºBPM/PMMA (2020).

O 20º BPM tem por missão realizar o policiamento ostensivo, pelo emprego de efetivo e meios caracterizados, tais como policiais militares fardados, atuando de forma preventiva e repressiva no combate às ações delituais, contribuindo para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e patrimônio, bem como para o alcance da paz social no âmbito da comunidade abrangida pela circunscrição do batalhão (20ºBPM/PMMA, 2020).

## 4 METODOLOGIA

Tartuce (2006) aponta que a metodologia científica trata de método e ciência. Método (do grego *methodos*; *met'hodos* significa, literalmente, “caminho para chegar a um fim”) é, portanto, o caminho em direção a um objetivo. Portanto, nesta etapa serão apresentados os métodos que servirão de base para o entendimento do fenômeno estudado.

### 4.1 QUANTO À NATUREZA E OBJETIVOS

Metodologicamente, este estudo é uma pesquisa de natureza aplicada, pois fez-se o uso de instrumentos de coleta de dados diferenciados, com o objetivo de gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e interesses locais. Ou seja, este trabalho buscou analisar as consequências de um fato, a implantação do NASI no 20ºBPM da PMMA, e suas consequências na produtividade e na cultura organizacional do batalhão, além de analisar com base no núcleo estudado, como é possível utilizar as atuais tecnologias de informações para melhorar o desempenho da polícia juntamente com a comunidade, utilizando-se da inteligência policial militar.

Quanto ao objetivo, é uma pesquisa exploratório que busca proporcionar maior familiaridade com um determinado estudo de caso, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Portanto, trata-se de um estudo de caso, onde a pesquisa envolveu levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema analisado.

### 4.2 QUANTO A ABORDAGEM E AOS PROCEDIMENTOS

Quanto a abordagem, trata-se de uma pesquisa de caráter misto, pois analisou o problema tanto em aspectos qualitativos como quantitativo, embora tenha ênfase em aspectos quantitativos. E em relação aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, de forma que seja possível extrair a maior quantidade possível de informações de outros autores e estudiosos da área relacionadas ao estudo caso proposto, como também de dados documentais disponibilizados pela instituições referente às informações estatísticas da criminalidade da região e da produtividade do 20º BPM, tais como informações referentes a roubos, homicídios, apreensões, conduções, flagrantes e recuperação.

### 4.3 QUANTO À TÉCNICA DE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

Além da revisão bibliográfica em fontes especializadas, tais como artigos, monografias, teses, dissertação e livros, este trabalho contará com entrevistas individuais, semiestruturada, por meios de questionários ou formulários, aos policiais que utilizam ou trabalham no NASI, esses dados serão obtidos no período de dezembro de 2019 a maio de 2020.

As informações obtidas deverão servir tanto para analisar os efeitos que a implantação do NASI teve sobre a produtividade do Batalhão, e a percepção que os policiais militares têm a respeito do NASI e como ele está auxiliando seus serviços, quais os pontos positivos e negativos e como pode ser otimizado. O tratamento dos dados, consistirá em analisá-los estatisticamente e apresentá-los em formatos de gráficos e tabelas.

### 4.4 LOCAL DA PESQUISA E UNIVERSO AMOSTRAL

A pesquisa se desenrolará em torno do estudo do caso referente as consequências da implantação do NASI no 20ºBPM, portanto o local de pesquisa será o citado batalhão, e os policiais lotado na unidade. Para as entrevistas, deverá ser ouvido representantes dos mais diversos postos (soldado, cabo, sargento, subtenente, tenente, capitão, major, tenente-coronel, coronel), em funções administrativas e operacionais, homens e mulheres, que trabalham diretamente ou indiretamente utilizando o NASI.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

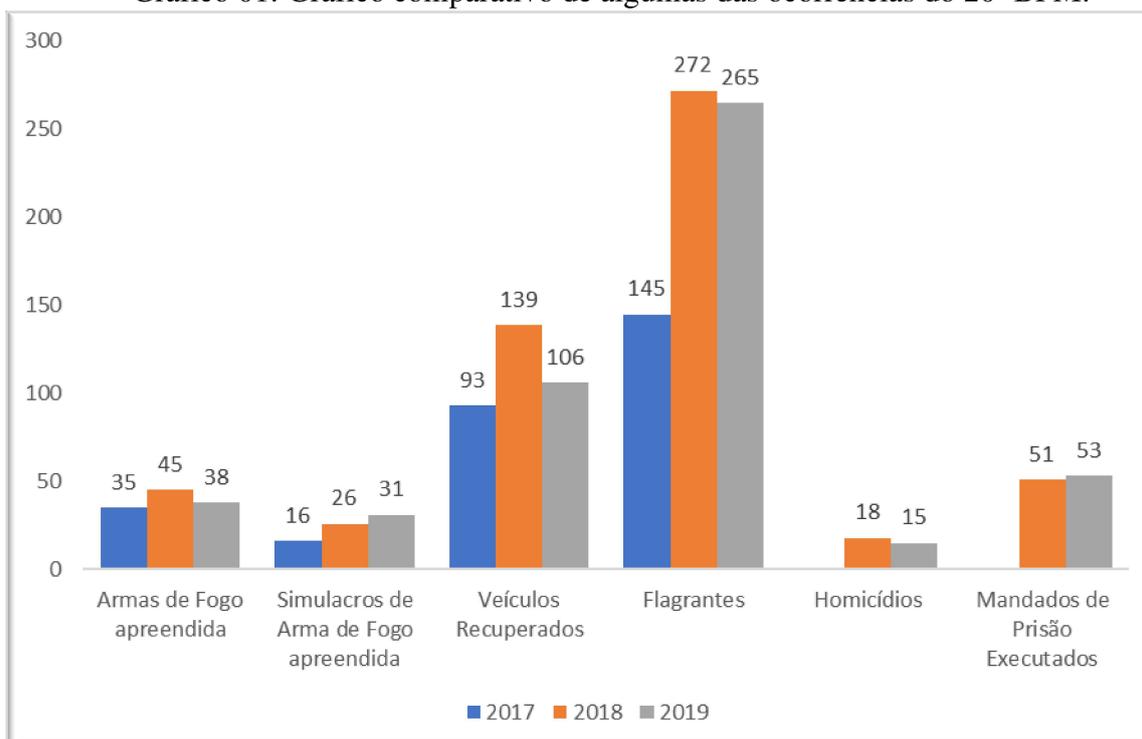
### 5.1 EFEITOS DA IMPLANTAÇÃO DO NASI SOBRE A PRODUTIVIDADE DO 20º BPM DA PMMA E CONSEQUÊNCIAS NO POLICIAMENTO COMUNITÁRIO.

A presente seção está estruturada em duas subseções, uma primeira referente a dados estatísticos relacionado as ocorrência e produtividade do 20º BPM. E uma segunda subseção em que se analisa as respostas ao questionário (APÊNDICE A), que foi aplicado aos policiais do 20ºBPM, que utilizam ou já utilizaram o Núcleo de Análise de Sistema e Informações (NASI).

#### 5.1.1 Análise da Produtividade do 20º BPM

Abaixo, gráfico 01 tem-se informações comparativas de alguns tipos de ocorrência dos anos de 2017, 2018 e 2019 na área de incumbência do 20º BPM. Embora não seja demonstrativo do todo, esses dados dão uma ideia da produtividade no decorrer desses anos, e por consequente, fornecem informações sobre o efeito que o Núcleo de Análise de Sistema e Informações pode ter tido nos índices de criminalidade na região de ação do batalhão.

Gráfico 01: Gráfico comparativo de algumas das ocorrências do 20º BPM.



Fonte: 20ºBPM/PMMA (2020).

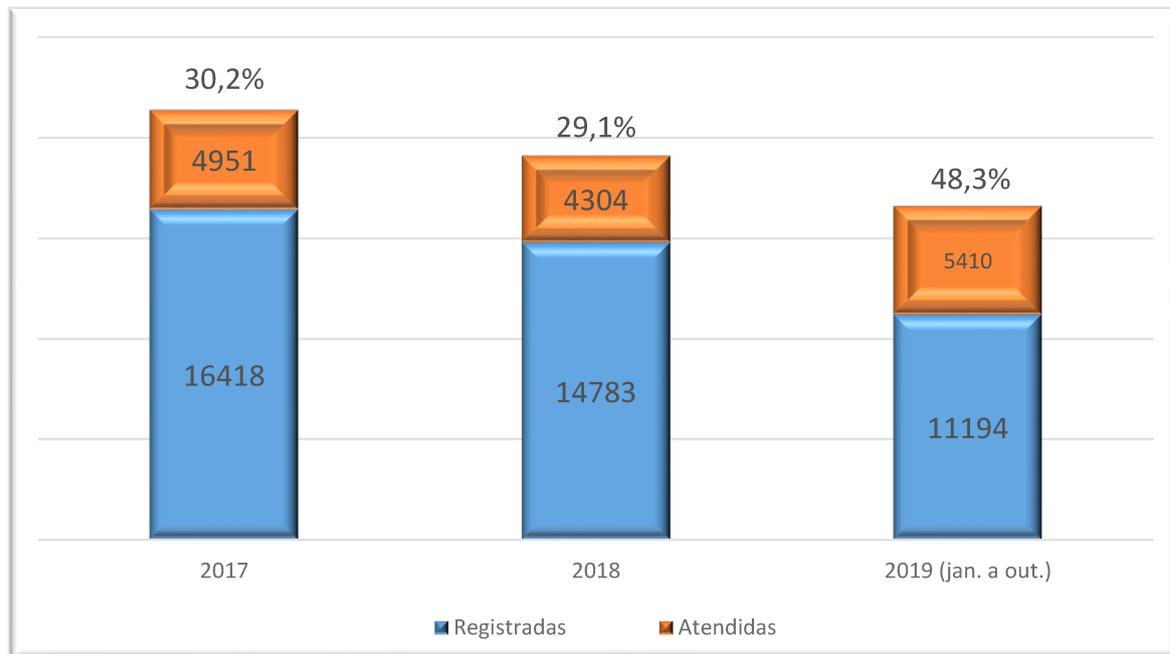
Analisando o gráfico 01 observa-se que houve um aumento contínuo de apreensão de simulacros de armas entre os anos de 2017, 2018, 2019, tendo um aumento de quase 100 % de produtividade nesse período. Esses dados podem ser melhor compreendidos quando analisados em conjuntos com as outras informações contida no gráfico, tal como é observável um comportamento semelhante com o número de armas de fogos apreendida no mesmo período, ocorrendo um aumento do número de apreensões de 29% entre 2017 e 2018, e logo depois uma queda. Esse mesmo comportamento é observável para o número de veículos recuperados e do número de flagrantes, em que teve um aumento de 49% e 87% respectivamente, entre os anos de 2017 e 2018, para depois ter uma leve queda.

Esses aumento de produtividade é resultado direto da implantação do NASI em junho de 2018 no 20º Batalhão, pois através do Núcleo de Análise de Sistemas e Informações foi possível conforme palavras do Capitão da PMMA Silva (2019, pg. 25) “a dinamização da interação de um policial analista com as guarnições operacionais para envio de informações fidedignas com foco na prevenção e elucidação de crimes, em uma agência descentralizada de inteligência, a fim de garantir uma comunicação efetiva interna e externa, com outros sistemas e subsistemas a nível estadual e nacional”, o fato de ter possibilitado uma aproximação da polícia com a comunidade também ajudou no trabalho em parceria com a comunidade por meio das redes sociais, principalmente o WhatsApp, a comunidade, além de tomar conhecimento sobre as ações da Polícia Militar, também se encorajava para passar informações sobre paradeiros de “criminosos”, locais recorrentes de ações delituosas e atos antijurídicos que ocorriam em tempo real, sendo que em diversas oportunidades o 20º BPM conseguiu obter êxito nas ações por meio de informações privilegiadas obtidas desses grupos.

Do mesmo modo o número de homicídio entre 2018 e 2019 teve uma pequena redução, e por outro lado, o número de ações de mandados de prisão realizados teve um leve aumento. O que em conjunto mostra que embora exígua, essa melhora é produto concreto das ações inteligente da polícia e conseqüentemente demonstra que o modelo adotado pelo batalhão se mostra eficiente, ao optar por aproximar-se da comunidade no desenvolvimento de suas ações.

No gráfico 02, temos os dados do número de ocorrência registradas no 20º BPM e o número de ocorrências atendidas.

Gráfico 02: Produtividade e Eficiência do 20ºBPM em 2017, 2018 e de jan. a out. de 2019.



Fonte: 20ºBPM/PMMA (2020).

Uma análise rápida, observa-se uma redução do número de ocorrência registradas de aproximadamente 10% no ano de 2018 em relação ao ano de 2017. Essa redução do número de ocorrência registradas também reflete no número de ocorrências atendidas em 2018, cerca de 13% inferior ao número de 2017. Mesmo assim, a produtividade em relação aos atendimentos, permaneceu constante, ou seja, aproximadamente 30% das ocorrências registradas foram atendidas, com uma pequena margem de diferença entre 2017 e 2018. De todo modo, o grande diferencial é observado no ano de 2019, quando somente até o mês de outubro o número de ocorrência atendidas foi de 5410 o que representa um aumento de 9% em relação a todo o ano de 2017 e 25 % em relação ao ano de 2018. Enquanto o número de ocorrências registradas indica uma tendência a ser menor que dos anos anteriores, e deste modo a produtividade do batalhão alcançou o valor de 48,3% das ocorrências registradas, um valor de quase 20% de produtividade acima dos valores registrados em 2017 e 2018.

Separadamente, a tendência de redução do número de ocorrência registradas conforme é possível depreender no gráfico, indica uma possível redução do índice de criminalidade e delitos ocorrido na área de atuação do 20ºBPM, o que pode significar que o batalhão está tendo êxito na realização do policiamento preventivo. E do mesmo modo, o aumento significativo do número de ocorrências atendidas em 2019, indica cada vez mais a capacidade da polícia fazer-se presente na região, não apenas para a realização do policiamento

preventivo com nas ações de busca e apreensões, com números maiores de apreensões e recuperações (gráfico 01), o que enfatiza a importância que a comunidade tem ao fazer parte mais ativamente em ajudar a polícia.

Portanto, fica evidente que o NASI teve resultados favoráveis no campo da segurança pública, pois essa ferramenta “traz informações pessoais e criminais de forma imediata dos abordados, tendo auxiliado em diversas prisões principalmente nos cumprimentos de mandados de prisão, gerando reflexos positivos no combate à criminalidade da região” (20ºBPM/PMMA, 2020, pg. 11).

### 5.1.2 Análise do questionário

O questionário foi aplicado aos policiais do 20º BPM da PMMA utilizando-se da ferramenta disponível pelo Google, chamada “Formulários”. Todo o questionário foi aplicado de forma online, de modo que cada um pudesse responder uma única vez as questões.

A análise dos resultados traduz-se na síntese das respostas obtidas no questionário (APÊNDICE A), seja através de gráficos ou tabelas, distribuídos em valores discretos ou percentuais.

No total, o questionário obteve 35 respostas, embora não represente o total do universo amostral, consiste num grupo amostral adequado e representativo.

O objetivo com os questionários, é identificar qual a visão que os policiais do 20ºBPM tiveram ao utilizar o NASI, e se essa ferramenta ajudou na aproximação com a comunidade e no estabelecimento da filosofia de policiamento comunitário, ou seja, na integração da polícia com a comunidade. Também buscou identificar a importância que os policiais dão na utilização das novas ferramentas de comunicação e informação nas suas atividades.

Em relação ao perfil dos que responderam o questionário, são conforme identificados na tabela 1.

Tabela 1: Perfil dos policiais que responderam o questionário.

<b>Posto/Graduação</b>	
Soldado	36,1%
Cabo	11,1%
Subtenente	8,3%
Cadete	36,1%
2º Tenente	5,6%
Capitão	2,8%
<b>Tempo de serviço na PMMA</b>	
até 2 anos	14,3%
2-5 anos	37,1%
5-10 anos	31,4%
+10 anos	17,1%
<b>Tempo de serviço no 20º BPM</b>	
até 2 anos	48,5%
2-5 anos	45,5%
5-10 anos	6,0%
<b>Escolaridade</b>	
Ensino médio ou Técnico	11,4%
Superior Incompleto	42,9%
Superior Completo	34,3%
Pós graduado	11,4%

Fonte: Próprio autor (2020).

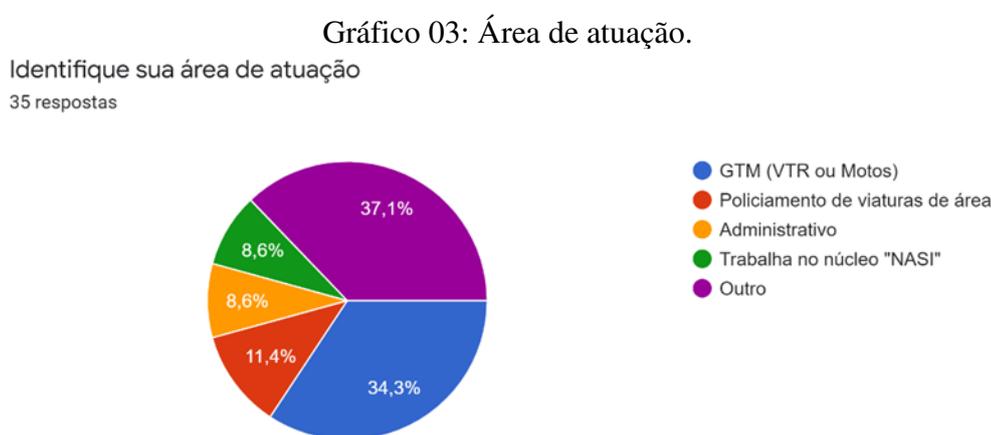
Dos voluntários que responderam à pesquisa, maioria eram cadetes e soldados, correspondendo a 36,1 % do total. Em relação ao tempo de serviço, o maior grupo tem de 2 a 5 anos de serviço, com uma média geral em torno de 7 anos na PMMA. Quanto ao tempo de serviço no 20º BPM, maior grupo tem até 2 anos de serviço, com maioria dos entrevistados tendo no máximo até 5 anos de serviço no referido batalhão, com uma média geral dos que responderam ao questionário com 2,5 anos de serviço no batalhão.

A informação sobre o tempo de serviço dos policiais na PM e no Batalhão, é importante pois identifica se na média, eles são anteriores a época da instalação do NASI, ou mais recente. As respostas identificaram que em maioria eles tem um tempo de serviço no batalhão do mesmo período em que o NASI foi implantado. Entretanto, como a pergunta sobre

o tempo de serviço na corporação indica, os policiais que responderam ao questionário, tem em média cerca de 7,2 anos de serviço na PMMA, logo, pode-se afirmar que maioria tem experiência de trabalho de outros batalhões que não tinha o NASI implantado.

Quanto a escolaridade, observa-se que há um grupo substancial que possui curso superior, ou mesmo pôs graduação, somando esses dois chega-se a 45% das respostas, com outros 43% indicando que tem superior incompleto. Ou seja, apenas 11% restante possuem apenas o ensino médio, que é a exigência mínima para a função de policial. Portanto, pode se depreender que em geral, o quadro de policiais da corporação, é altamente capacitado.

No gráfico 03 temos as identificações das áreas de atuação dos policiais que atuaram no 20º BPM.



Fonte: Próprio autor (2020).

Conforme observável, daqueles que responderam o questionário, parte deles, 34,3%, trabalharam no GTM (grupo tático móvel), e 11% trabalharam no policiamento em viaturas, esses são os que exercem a função direta de policiamento ostensivo, que por sua vez compõe o maior grupo. Seguido por uma pequena porcentagem que trabalha na parte administrativa e o grupo de interesse que são os que exerceram funções no núcleo NASI, que corresponde a 8,6%. Embora seja uma porcentagem pouco significativa, os policiais que são destinados a exercerem funções no NASI, podem ocasionar redução no grupo que exercem funções de policiamento ostensivo, isso talvez seja o motivo que ocasionou a redução de ocorrências atendidas no ano de 2018, época em que o núcleo foi implantado. Embora tudo demonstre que as consequências da perda de pessoal utilizado para operar o NASI, é superado quando comparada com os benefícios que ele traz em operacionalidade e eficiência.

Na tabela 2, tem se os dados referentes a importância que os policiais atribuíram ao uso de tecnologias de comunicação e informação em suas atividades.

Tabela 2: Sobre a importância das tecnologias de comunicação e informação na polícia.

<b>Você concorda que os sistemas de informação serão um importante pilar da atividade policial na atualidade?</b>	
SIM	100,0%
NÃO	0,0%
<b>Você já recebeu algum treinamento em informática voltado para qualificá-lo para o seu trabalho?</b>	
SIM	28,6%
NÃO	71,4%
<b>Você recebeu treinamento para utilizar as tecnologias de comunicação e informação nas ações da polícia?</b>	
SIM	20,0%
NÃO	80,0%

Fonte: Próprio autor (2020).

Em sua totalidade, reconhecem que os sistemas de informação serão, ou são um importante pilar na atividade policial moderna. Essa é uma realidade incontestável, visto que a polícia utiliza-se de diversos sistemas para realizar diversas de suas funções, tais como emissão de mandados de prisão, acesso a dados que possibilita a identificação de criminosos etc. Entretanto, observa-se que apenas 28,6 % afirmaram ter recebido algum treinamento em informática, voltado para o seu trabalho, o que identifica que apesar de conscientes da importância desses tipos de tecnologia, a corporação ainda não dispõe de meios para capacitar a todos que necessitam. Do mesmo modo, resposta semelhante é obtida para o item que pergunta se receberam treinamento para utilizar as tecnologias de comunicação e informação nas ações da polícia, isso é, se foram ambientados para operar alguns dos sistemas utilizado pela polícia ou para operar o NASI.

Nas respostas obtidas nos itens a seguir, conforme mostrado na tabela 3, tem-se alguns dados referente ao uso de redes sociais ou WhatsApp pelos policiais.

Tabela 3: Sobre o uso das redes sociais e WhatsApp pela polícia.

<b>Qual a sua opinião sobre as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (WhatsApp, redes sociais, etc.) ajudam, ou atrapalham as atividades policiais?</b>	
Não ajudam	0%
Ajudam pouco	2,9%
Ajudam muito	97,1%
<b>Você concorda que as redes sociais podem ser consideradas ferramentas eficazes para auxiliar na aproximação entre a polícia militar e a comunidade, tornando o policiamento comunitário mais efetivo?</b>	
SIM	100,0%

NÃO	0,0%
<b>Você considera efetivo a utilização de grupos de WhatsApp como canal direto de comunicação entre a comunidade e a polícia, para obtenção de informações confiáveis?</b>	
SIM	71,4%
NÃO	28,6%

Fonte: Próprio autor (2020).

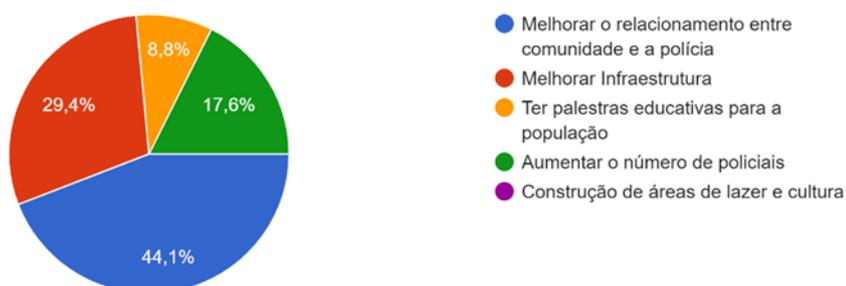
Quanto a opinião sobre as ferramentas tais como o WhatsApp e redes sociais, um total de 97% considera que tais ferramentas ajudam muito nas atividades policiais. E do mesmo modo, 100% das respostas indicaram que sim, esses tipos de ferramentas são eficazes na aproximação entre a polícia militar e a comunidade, tornando o policiamento comunitário mais efetivo. Talvez essa opinião, seja produto do uso prático, e na obtenção de resultados positivos no uso do NASI com fins não apenas de trazer interoperabilidade entre os diferentes sistemas e seu uso policial, como promover uma maior imersão da comunidade com a polícia no desenvolvimento da segurança comunitária. Apesar disso, no terceiro item, observa-se que mesmo que todos considerem que o uso de ferramentas de comunicação sejam uteis, nem sempre pode se achar que ela pode ser utilizada para obtenção de informações confiáveis, é o que cerca de 28,6% afirmaram. Enquanto o restante, 71,4% acreditam que sim, que a utilização do WhatsApp como canal direto de comunicação com a comunidade, é sim uma fonte de informação confiável.

No gráfico 04, obtém-se as respostas sobre quais medidas poderiam ajudar a melhorar a segurança da região.

Gráfico 04: Sobre as medidas que podem ajudar na segurança na região.

Quais dessas medidas você acha que poderia ajudar a melhorar a segurança na região/bairro, e tornar o policiamento mais efetivo?

34 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

A resposta obtida para esse caso, com 44,1% a medida mais eficiente é a de melhorar o relacionamento entre comunidade e a polícia, seguidos pelas opções de melhorar a

infraestrutura (29,4 %) e o aumento do número de policiais (17,6%). Isso evidencia a plena consciência dos policiais, dos diversos meios e fatores que influencia a criminalidade da região, tal como faltas de oportunidades e infraestrutura da região. E o quanto é importante a participação da comunidade na melhora da região onde eles moram.

Na tabela 4, tem se as respostas sobre o uso das ferramentas de comunicação com objetivo de promover as relações pública da corporação, e deste modo usá-los para melhorar a credibilidade da polícia perante a sociedade.

Tabela 4: Sobre a utilização das ferramentas de comunicação em relações pública.

**Você acredita que utilizar as ferramentas de comunicação, pode melhorar a credibilidade da polícia, explicando, justificando e/ou se desculpando por ações policiais consideradas pelo público como indevidas, e, ovacionando as ações consideradas pela própria polícia como bem-sucedidas**

SIM	87,9%
NÃO	12,1%

**Em relação às diferentes regiões da cidade de São Luís, existem regiões (ou bairros) que facilitam e outras que dificultam a implantação do policiamento comunitário?**

SIM	100%
NÃO	0,0%

Fonte: Próprio autor (2020).

Conforme respostas obtidas aos itens acima, maior parte considera que sim, as ferramentas de comunicação são uma aliada poderosa numa comunicação direta com a própria população, seja para informar a sociedade das ações positivas da polícia, ou para recebe críticas. De certo modo, é cada vez mais comum, sejam em órgãos, pessoas jurídicas, ou entidades estatais, utilizarem-se dos novos meios de comunicação para um diálogo mais direto com a comunidade, sem intermediários.

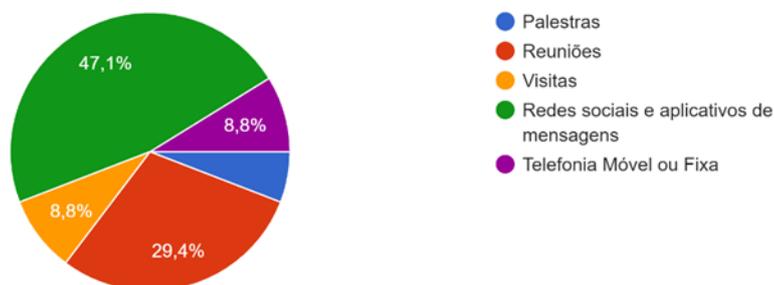
Entretanto, se referindo ao segundo item, se há tanto facilitação como dificuldades em alguns bairros, para implementação da polícia comunitária, integralmente responderam que sim. Isso evidencia que há bairros que por terem um alto nível de controle do crime organizado, torna-se mais difícil estabelecer um modelo de policiamento comunitário, pois a comunidade encontra-se mais temerosa em contribuir com a polícia com medo de represálias. Mas também há casos em que a polícia encontra muito apoio da comunidade, possibilitando inclusive a realização de parcerias com entes privados da região.

No gráfico 05, tem se as respostas referentes as principais ferramentas utilizadas pelos policiais para interagir com a comunidade.

### Gráfico 05: Sobre as interações com a comunidade.

Em relação às interações com a comunidade, quais são as formas mais utilizadas?

34 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

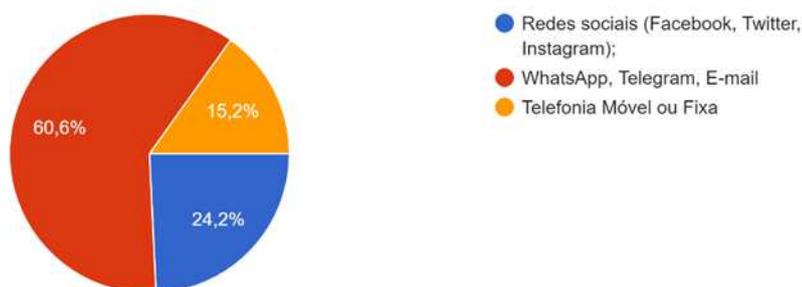
Em maioria, 47,1 %, afirmam que as redes sociais e aplicativos de mensagens são o principal meios de interação, seguido pelas reuniões, 29,4%. A opção de interação por redes sociais e aplicativos de mensagens, que são largamente utilizados, constituem hoje uma opção mais barata, rápida e abrangente de interação. Acessando uma rede social, ou aplicativo de mensagem é possível transmitir mensagens para um número muito maior de interlocutores e mais rápido, potencializando a comunicação.

No gráfico 06, pergunta-se especificamente quais ferramentas de comunicação são utilizadas entre a polícia comunitária e a comunidade.

### Gráfico 06: Sobre as ferramentas de comunicação utilizada entre a polícia e a comunidade.

Quis principais dispositivos/ferramentas de comunicação são utilizados entre a Polícia Comunitária e a comunidade?

33 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

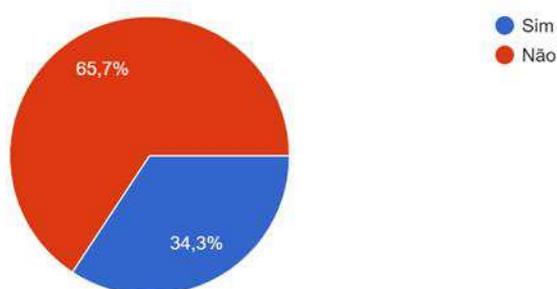
Com 60,6% das respostas indicando que o meio mais utilizado atualmente, são os de mensagem instantânea, tais como o WhatsApp e Telegram. Esses meios são largamente utilizados, principalmente pelo alto nível de integração aos celulares, e simplicidade de uso. Hoje, está sendo um dos principais meios de coletar denúncias, e canal de comunicação entre a polícia e comunidade, pois através do projeto NASI, foi implementado grupos no WhatsApp

onde são inseridos moradores existentes na localidade, onde esses moradores auxiliam, principalmente no endereço, na descrição de pessoas ou de carros de suspeitos, repassando essas informações por fotos, vídeos, áudios e localização GPS.

No gráfico 07 tem-se a resposta referente a opinião que o policial tem sobre os sistemas de informação da organização.

Gráfico 07: Sobre os sistemas de informação da polícia.

O senhor está satisfeito com os sistemas de informações de sua organização?  
35 respostas



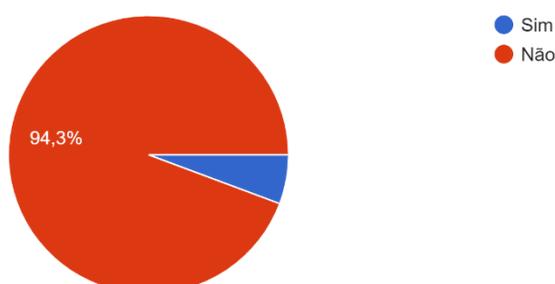
Fonte: Próprio autor (2020).

Um total de 65,7% respondeu não está satisfeito. Embora a questão não verse sobre o motivo desta desaprovação, podemos inferir que seja devido a problemas como a falta de integração e interoperabilidade de muitos desses sistemas. De todo modo a SSP está continuamente buscando trazer melhorias nos sistemas já utilizados, ou substituir por outros mais atuais e melhores.

No gráfico 08, tem-se respostas referente a facilidade de obtenção de informações de outros órgãos.

Gráfico 08: Sobre a obtenção de informação com outros órgãos de segurança.

Você considera que é fácil a obtenção de informação com outros órgãos de segurança?  
35 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

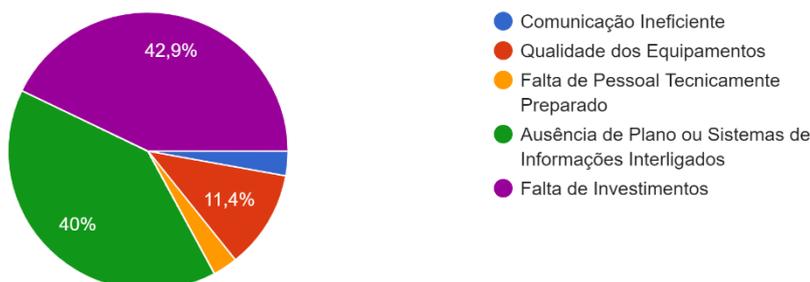
Conforme 94,3% das respostas, não é fácil a obtenção de informações de outros órgãos, este é um problema conhecido, que há tempos as secretarias de segurança pública em conjunto com o ministério da justiça e segurança pública (MJ), tentam solucionar. Consta nos objetivos do MJ construir um sistema integrado que promova a interoperabilidade entre os centros de operações dos estados e da União, e conseguir estabelecer um modelo que atenda às necessidades dos órgãos de segurança pública. Portanto, fica evidente a insatisfação apresentada por operadores da segurança pública, conforme demonstrado no gráfico 07, a inconformidade com alguns desses sistemas que são deficientes em interoperabilidade.

No gráfico 9, tem se os dados referentes as respostas que pedem que identifique os principais problemas observado nas telecomunicações entre os órgãos ou departamento da segurança pública ou do batalhão.

Gráfico 09: Sobre os problemas nas telecomunicações entre os órgãos.

Quais os principais problemas observados nas telecomunicações entre os órgãos, departamento e unidades da segurança pública ou do batalhão?

35 respostas



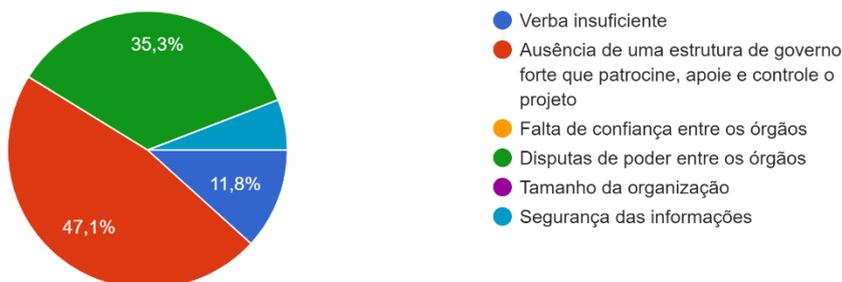
Fonte: Próprio autor (2020).

Observa-se que de acordo com as respostas, 42,9% identifica problemas financeiros, tais como falta de investimento. Depreende-se disso, que equipamentos, sistemas necessários para comunicação entre os diferentes departamentos, não podem ser obtidos devidos as limitações orçamentarias. E 40% identifica que ausência de plano ou sistemas de informações interligada consiste em um desses problemas nas telecomunicações entre órgãos ou departamento, o que é coerente com as respostas já obtidas nas questões anteriores (gráfico 08 e 07).

No gráfico 10, tenta-se identificar quais fatores influencia negativamente como barreira para se alcançar a comunicação entre os órgãos.

Gráfico 10: Sobre os fatores que atuam como barreiras para o alcance da comunicação entre os órgãos.

Quais os fatores que atuam como barreiras para o alcance da comunicação entre os órgãos de segurança pública  
34 respostas



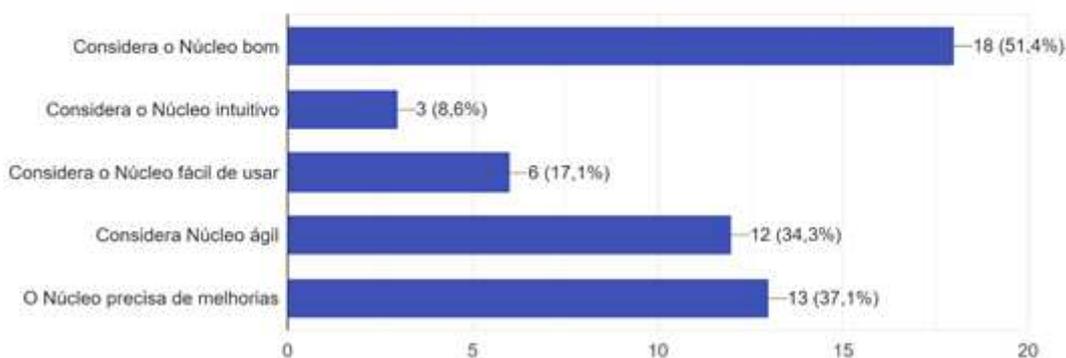
Fonte: Próprio autor (2020).

Cerca de 47,1 % responderam que ausência de uma estrutura de governo que patrocine e apoie iniciativas com esse fim, é a principal limitação. Embora existam esforços contínuos por parte da corporação e da secretaria de segurança, buscando melhorar à comunicação entre os órgãos, eles são implementados morosamente, devidos as limitações orçamentárias.

No gráfico 11 a seguir, tem-se as respostas referente a opinião dos policiais sobre o NASI. Nestas respostas foi possível indicar mais de uma opção.

Gráfico 11: Sobre a operacionalidade do NASI (Núcleo de Análise de Sistemas e Informações).

Qual a sua opinião sobre a operacionalidade do NASI (Núcleo de Análise de Sistemas e Informações):  
35 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

Conforme visualizado, embora uma porcentagem significativa indique que o NASI seja bom, ou melhor, está sendo útil, também foi respondido que ele ainda precisa de melhorias. Também parte dos entrevistados, 12%, identificaram que ele é ágil. De todo modo, a

implantação deste sistema no 20º BPM, se propõe exatamente a testar sua utilidade, e melhorá-lo antes de se-lo exportado para outras unidades.

Na tabela 5 tem-se as respostas relativa à utilidade do NASI na prestação de serviços à comunidade.

**Tabela 5: Sobre a contribuição do NASI no atendimento e serviços prestados a comunidade. O sistema NASI tem contribuído para melhorar a qualidade do atendimento e serviços prestados à sociedade?**

SIM	100%
NÃO	0,0%
<b>Você considera que o NASI é eficiente em promover a comunicação/interoperabilidade no batalhão e da polícia com a comunidade?</b>	
SIM	91,4%
NÃO	8,6%

Fonte: Próprio autor (2020).

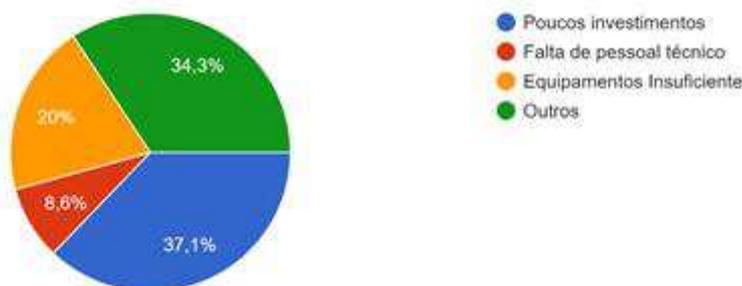
Conforme observado, 100% dos que responderam estão de acordo que o NASI tem contribuído para melhorar a qualidade do atendimento e serviços prestados a sociedade. E seguidamente, 91,4% considera que ele é eficiente em promover interoperabilidade entre os diferentes sistemas do batalhão, e comunicação entre a polícia e a comunidade. Esse grau de aceitação, revela o potencial desse modelo de gestão de informação, para utilização no policiamento comunitário. Pois ao manter um núcleo de análise de informação, é possível converter dados passado pela comunidade, em informações de uso operacional, tornando a polícia ainda mais preparada no combate e prevenção de crimes.

No gráfico 12, tem se informações sobre os possíveis principais interpostos para operacionalização do NASI.

**Gráfico 12: Sobre os problemas enfrentados para operacionalização do NASI.**

Quais os maiores problemas enfrentados atualmente, por sua organização, em relação a manutenção e operacionalização do NASI.

35 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

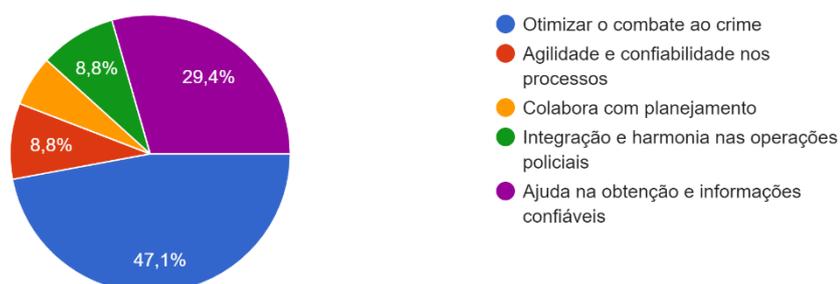
Como se pode observar, e como já ressaltado em gráficos anteriores, há uma predominância de problemas financeiros/investimentos, tal que conforme as respostas de 37% esse é o principal problema da operacionalização do NASI. A implementação do Núcleo de Análise de Sistema e Informação requer tanto investimentos em materiais tais como computadores, nobreak, celulares. Investimento em estrutura, pois o núcleo necessita de um ambiente para funcionar, como de treinamento para os operadores, além do custo rotativo de manutenção de toda essa estrutura e equipamentos. Dado a atual situação econômica, a manutenção de verbas necessária para manter tal núcleo, torna-se uma tarefa hercúlea, o que acabou por levá-lo a sua desativação, espera-se que temporária.

No gráfico 13 tem se as respostas sobre qual a importância de se ter um sistema de análise e gestão de informação.

Gráfico 13: Sobre a importância de sistema de análise e gestão de informação.

Porque ter um sistema de análise e gestão de informação é importante?

34 respostas



Fonte: Próprio autor (2020).

Com 47,1% afirmando que tem importância na otimização do combate ao crime, e 29,4% indicam que ajudam na obtenção de informações confiáveis. De todo modo, os sistemas têm como objetivo prover um conjunto de características, tal como: acompanhamento, planejamento a execução de operações de forma integrada; unificação ou compartilhamento de informações dispersas em diferentes órgãos, ajudando a obter informações confiáveis; registros de ocorrência, monitoramento de presos e etc.

Quando a não há interoperabilidade entre os diferentes sistemas, há dificuldades dos órgãos e departamentos atuarem de forma sincronizada, dificultando ações de inteligência na prevenção, planejamento e execução de operações.

Diante deste cenário, a Administração Pública optou pela implementação do NASI no 20º BPM, e conforme observado nas respostas ao questionário, os policiais que trabalham, ou trabalharam no 20º BPM, reconheceram a importância que o NASI desempenhou para a

melhoria da produtividade da unidade, embora também reconhecem que o mesmo precisa melhorar. Vale destacar novamente, que o NASI, não é um sistema, mas um núcleo para análise de informações que podem ser obtidas em sistemas utilizados pela PM, juntamente com uma tentativa de integrar isso com informações obtidas com a própria comunidade, através de meios de comunicação estabelecidos. De modo que essa intercomunicação gera uma fonte de dados locais e remotos que estão disponíveis de forma rápida e efetiva para uso pelo policial na rua, gerando um aumento da eficiência das ações de segurança pública, refletindo na diminuição da criminalidade e portanto no bem-estar da população, além de proporcionar uma maior eficiência na execução das operações e nos investimentos em segurança pública.

## 6 CONCLUSÃO

Com o presente estudo foi possível verificar que o 20º BPM da PMMA, apresentou melhoras de produtividade e eficiência no combate à criminalidade com a implementação do Núcleo de Análise de Sistema e Informação. Compreende-se que o principal dividendo alcançado pela unidade, foi um aprofundamento na utilização da doutrina de policiamento comunitário, e, portanto, uma maior aproximação com a comunidade. O que só foi possível ao ser implantado esse modelo de Interface de Inteligência Policial e Policiamento Comunitário que tornou mais síncrona as ações da polícia com a comunidade em busca do objetivo em comum.

Através das entrevistas foi possível observar que a adoção do sistema trouxe vantagem unanimemente reconhecida pelo policiais que trabalharam na unidade, assim como também reconhecerem, através da prática concreta, que uma aproximação da polícia com a comunidade, promovendo um melhor relacionamento com a polícia, é um medida eficiente de combate ao crime. Do mesmo modo, eles também reconheceram que há necessidades de melhorias e que há muitos impeditivos, em especial os de origem financeiras, que provocam limitações e inviabiliza a aplicação no caso concreto da filosofia de polícia comunitária, aliada a inteligência policial.

Observou-se através das respostas ao questionário, que maioria dos policiais nunca receberam nenhum tipo de treinamento em informática e nas tecnologias de informação e comunicação, para qualificá-los nas ações da polícia. É importante que para que o trabalho executado tenha resultados, e haja uma visão mais abrangente de todos os assuntos abordados pela polícia, é necessário haver investimento nas estratégias de capacitação profissional. Sendo importante implementar cursos de aperfeiçoamento profissional referentes à inteligência policial e ao policiamento comunitário que possa fazer com que a polícia militar trabalhe com mais precisão no combate ao crime. Através da qualificação do profissional é possível solidificar um canal técnico a favor da coleta e disseminação de informação, pois este policial comunitário qualificado e consciente da Doutrina de Inteligência estará mais apto a utilizar ferramentas capazes de agilizar o processo.

A integração entre polícia e comunidade expressa um caminho por meio do qual a segurança pública passa a ser compreendida e vivida como responsabilidade de todos, facilitando a resolução dos conflitos por gerar reciprocidade de confiança entre policial e comunidade.

Por fim, podemos afirmar que em função do avanço tecnológico, abrir-se oportunidade de otimizar as ações da polícia ao aliar, gestão de informação, ferramentas de comunicação e policiamento comunitário. Juntos eles trazem agilidade em suas ações, apoio na tomada de decisões, e aumento da produtividade.

De todo modo, apresentar os dados pesquisados, respondendo aos objetivos do presente trabalho, verificou-se que os resultados são bastante satisfatórios, em que a maioria dos participantes reconhece a importância da ideia do policiamento comunitário, aliado a inteligência policial, e os resultados positivos que tiveram nas ações policiais uma vez que estabelece um vínculo entre a polícia e a comunidade, que, por conseguinte se sentiu mais segura, com a atuação da polícia no bairro.

## REFERÊNCIAS

20ºBPM/PMMA (Estado do Maranhão). **Planejamento estratégico 2019/20º BPM**. São Luís, 2020, 23 p.

ACCENTURE. **Information Management in Policing: Improving efficiency and performance by unlocking the value of information**.2010. Disponível em: [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/accenture/conversion-assets/landingpage/documents/1/accenture-information-management-in-policing.pdf](https://www.accenture.com/_acnmedia/accenture/conversion-assets/landingpage/documents/1/accenture-information-management-in-policing.pdf). Acesso em: 12 fev. 2020.

ALEXANDER, Dan. **Using Technology to Take Community Policing to the Next Level**. 2011. Disponível em: [http://www.policechiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display&article\\_id=2425&issue\\_id=72011](http://www.policechiefmagazine.org/magazine/index.cfm?fuseaction=display&article_id=2425&issue_id=72011). Acesso em: 31 mar. 2020.

BACCIN, Leonardo Rincon Stankiewicz. CRUZ, Tércia Maria Ferreira. Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio a atuação da polícia comunitária. **Revista Ordem Pública**, v. 8, n. 2, jul./dez., 2015.

BETZ, F. **Managing technological innovation**. New York: John Wiley & Sons, 1997.

CAMARGO, R.C. **Governança Tecnológica: A Evolução Do Gerenciamento De Serviços De Tecnologia Da Informação E Comunicação No Cpd Da PMESP**. 2010.

CARTER, D. L. **Law Enforcement Intelligence: A Guide for State, Local, and Tribal Law Enforcement Agencies**. School of Criminal Justice. Michigan State University, Michigan, 2004.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2012.

CASTILHO, L.B. **O uso da tecnologia da informação e comunicação no processo de ensino e aprendizagem em cursos superiores**. 2015. Dissertação (Mestre em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento) – Faculdade de Ciências Empresariais (FUMEC), Belo Horizonte.

CLEMENTE, P. L. **As Informações de Polícia - Palimpsesto**. Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. 2008.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). **BNMP 2.0**. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistema-carcerario/bnmp-2-0/>. Acesso em: 08 abr. 2020.

CÔNSOLO, A.T.G. A linguagem audiovisual em mídias portáteis e ubíquas. **Revista Internacional de Ciências Sociais Aplicadas da UNIGRAN**, Dourados, v. 2, n. 2, p.250-261, nov. 2012. Disponível em: . Acesso em: 23 out. 2014.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. São Paulo: Atlas, 1998.

DA MATA, Jhones Ricardo Trindade; SOUZA, Gustavo Batista de Castro. **A influência do TI (tecnologia de informação) no trabalho policial**. Academia da Polícia Militar de Goiás. 2018.

DIAS NETO, T. **Segurança urbana: o modelo da nova prevenção**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais- FGV, 2005.

DOMINGUES, H. **Governança de TI – um caminho sem volta**. Disponível em: <http://www.ibcbrasil.com.br/ibcbrasil/marlin/system/render.jsp?> . Acesso em: 07 jan. 2020.

DONEDA, Danilo Cesar Maganhoto. **Considerações iniciais sobre os bancos de dados informatizados e o direito à privacidade**. Problemas de direito civil-constitucional. Rio de Janeiro: Renovar, 2000. p. 111-136.

ELLAHI, Abida; MANARVI, Irfan. Understanding attitudes towards computer use in the police department of Pakistan. **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries**, n. 42, v.1, p. 1-26, 2010.

FERREIRA, André dos Santos. **Polícia Comunitária: limites e desafios da consolidação da 1ª Unidade de Segurança Comunitária (USC) no Município de São Luís/MA**. 2018. 73 f. Monografia (Bacharel em Segurança Pública) - Curso de Formação de Oficiais, Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, 2018.

FURTADO, Vasco; **Tecnologia e Gestão da Informação na Segurança Pública**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

GMG (Gabinete Militar do Governo). Governo do Maranhão. **Secretaria de segurança pública oferece treinamento do SIGO**. 2015. Disponível em: <http://www.gmg.ma.gov.br/2015/03/10/secretaria-de-seguranca-oferece-treinamento-do-sigo/>. Acesso em: 08 mar. 2020.

GNR (a). **Módulo de Contra Informação e Segurança, Apontamentos do 1.º Curso de Informações da Guarda Nacional Republicana**. Queluz: Direção de Informações / Escola da Guarda. 2012.

GNR(b). **Teoria Geral de Informações, Apontamentos do 1.º Curso de Informações da Guarda Nacional Republicana**. Queluz: Direção de Informações / Escola da Guarda. 2012.

GUITE, D.A. **Gestão Da Informação Na Segurança Pública: O Caso da Polícia da República de Moçambique**. 104 p. 2014. Dissertação (Mestre em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2014.

GUITE, D.A.; FERREIRA, M.A.T. Gestão Da Informação Na Investigação Criminal Moçambicana. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 467 – 492, maio/ago. 2018.

JUNIOR, Celso Moreira Ferro. **Inteligência Policial: a gestão policial e tecnologia da informação**. Disponível em: <https://gestaopolicial.blogspot.com.br/2009/10/tecnologia-para-gestao-policial.html>. Acesso em: 02 out. 2019.

KELLY, Andrew. **Neighbourhood Watch for the Facebook generation: The impact of the NSW Wales Police Force's Project Eyewatch strategy on public confidence in policing.** 2013. 69 f. Dissertação - Charles Sturt University School of Communication and Creative Industries, Australia, 2013.

LAPOLLI, P.C. **Implantação de sistemas de informações gerenciais em ambientes educacionais.** Florianópolis, 2003. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/6060.pdf>. Acesso em: 07 jan. 2020.

LARROSE, R.; STRAUBHAAR, J.D. **Comunicação, mídia e tecnologia.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LEMONS FILHO, E. V. **Gestão de tecnologia da informação e a eficiência operacional policial.** 2006. 144p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Bahia, Salvador, 2006.

LOURENÇO, G.F.F. **Reforço da Segurança das Biométricas utilizando Codificação de Fonte Distribuída.** Dissertação de Mestrado - Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa. Lisboa, 2009.

LOURENÇO, V. **Disciplina de Informações, EPP, Módulo 3.** Torres Novas: Escola Prática de Polícia. 2006.

MANNING, P.K. **As tecnologias de informação e a polícia: Policiamento moderno.** São Paulo: USP, 2003. Cap. 6: p 375-426.

MARCINEIRO, Nazareno. **Polícia Comunitária: construindo segurança nas comunidades.** Florianópolis: Editora Insular, 2009.

MJSP (Ministério da Justiça e Segurança Pública). **Sinesp - Dados Públicos.** 2019. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/sinesp-1>. Acesso em: 08 abr. 2020.

NSW POLICE FORCE. **Eyewatch: your link to local police.** 2012. Disponível em: [https://www.police.nsw.gov.au/about\\_us/structure/operations\\_command/major\\_events\\_and\\_incidents\\_group/project\\_eyewatch](https://www.police.nsw.gov.au/about_us/structure/operations_command/major_events_and_incidents_group/project_eyewatch). Acesso em: 31 mar. 2020.

OLIVEIRA, D.P.R. **Sistemas de informações gerenciais.** São Paulo: Atlas, 2002.

PASTOR, J. **Security Law and Methods.** Burlington: Elsevier Science, 2006. 628 p.

PAULA, G. A Gestão da Informação e do Conhecimento Como Suporte para as Políticas de Segurança Pública. **III Seminário de Pesquisa Interdisciplinar.** Universidade do Sul de Santa Catarina, SC, Brasil, 2011.

PELLANDA, E. C. **Comunicação móvel no contexto brasileiro. Comunicação e Mobilidade: aspectos socioculturais das tecnologias móveis de comunicação no Brasil.** Salvador, p.11-18, 2009.

PEREIRA, Carlos Alexandre Quatorze. **Análise Criminal e Sistemas de Informação**. Instituto de Estudos Superiores Militares. Curso De Estado-Maior Conjunto. Pedrouços, 2013.

PEREIRA, Maria Cecilia; SANTOS, Antônio Claret dos; BRITO, Mozar Jose de. Tecnologia da Informação, Cultura e poder na Polícia Militar: uma análise interpretativa. **Cadernos Ebape**, BR, v.4, n.º 1, mar. 2006.

PEREZ, C. **Technological revolutions and techno-economic paradigms**. TOC/TUT Working Paper, Tallinn, n. 20, p. 1-15, 2009.

PIRES, Bruna da Silva. **Rede de segurança escolar: uma análise sobre a possibilidade de aproximação entre polícia militar e a comunidade escolar através das redes sociais**. 76 pg. 2017. TCC (Especialista em Tecnologia da Informação e Comunicação Aplicada à Segurança Pública e Direitos Humanos) - Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2017.

PJ. **Curso de Análise de Informação Criminal**. Loures: Escola de Polícia Judiciária. 2010.

PMSC (Polícia Militar de Santa Catarina). **PMSC CIDADÃO**. Disponível em: <http://www.pm.sc.gov.br/>. Acesso em: 31 mar. 2020.

PUFF, Jefferson. **PM do Rio aposta em Whatsapp e Facebook para denúncias e lança manual para as redes**. 2015. Disponível em: [http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706\\_pm\\_rio\\_face\\_jp](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706_pm_rio_face_jp). Acesso em: 31 mar. 2020

REZENDE, D.C. **Planejamento de sistemas de informação e informática: guia pratico para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2003.

RIBEIRO, Christian Feitosa. **Polícia Comunitária e o Decréscimo da Criminalidade: análise da atuação da 2ª USC no bairro da COHEB em São Luís nos anos 2016 e 2017**. 2018. 80 f. Monografia (Bacharel em Segurança Pública) - Curso de Formação de Oficiais, Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, 2018.

SABBAG, P.Y. **Espirais do conhecimento: ativando indivíduos, grupos e organizações**. São Paulo: Saraiva, 2007.

SILVA, Ricardo Santos da. **Institucionalização do Núcleo de Análise de Sistemas e Informações (NASI) na Polícia Militar do Maranhão**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Gestão de Segurança Pública) - Universidade Federal do Maranhão e a Polícia Militar do Maranhão (PMMA), São Luís, 2019.

SKOLNICK, J. H.; BAYLEY, D. H. **Policiamento comunitário: questões e prática através do mundo**. Trad. Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo. 2002. (Série Polícia e Sociedade).

SOUZA, Nelson Gonçalves de. **Integração de sistemas de informação na segurança pública do distrito federal: um modelo de consenso e suas possibilidades**. 2003. Dissertação (Mestre em Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2003.

TARTUCE, T. J. A. **Métodos de pesquisa**. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.

TEZANI, T.C.R. A educação escolar no contexto das tecnologias da informação e da comunicação: desafios e possibilidades para a prática pedagógica curricular. **Bauru: Revistafaac.**, p. 35-45. vol. 1, n. 1, set. 2011. Disponível em: <http://www2.faac.unesp.br/revistafaac/index.php/revista/article/view/11/5>. Acesso em: 07 jan.2020

TURBAN, E.; McLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios na economia digital**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

TURBAN, E.; RAINER JUNIOR, R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

UOL. **PM usa grupo no Facebook para traçar estratégias de policiamento no Rio**. 2015. Disponível em: [https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706\\_pm\\_rio\\_face\\_jp](https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706_pm_rio_face_jp). Acesso em: 25 jul. 2015.

VELOSO, Aparecida Fernanda Albuquerque Pinto. **Gestão estratégica do policiamento comunitário: uma perspectiva organizacional voltada para o comando de segurança comunitária (csc) na polícia militar do maranhão**. 2017. 28 f. TCC (Especialização em Gestão de Segurança) – Universidade Federal do Maranhão, PMMA, São Luís, 2017.

VICENTE, C.A.C. A Nova Febre da Comunicação Móvel: WhatsApp. **VIII Simpósio Nacional da ABCiber**. 3 a 5 de dezembro de 2014.

ZERILLI, Andrea. **Fundamentos de organización y dirección general**. Front Cover: Deusto Bilbao, 1978. v.1.

**APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS DO 20º BATALHÃO  
DE PMMA.**

1. Identifique o seu posto/graduação

- Soldado
- Cabo
- Sargento
- Subtenente
- Cadete
- Aspirante
- 2º Tenente
- 1º Tenente
- Capitão
- Major
- Tenente Coronel
- Coronel

2. Identifique sua área de atuação

- GTM (VTR ou Motos)
- Policiamento de viaturas de área
- Administrativo
- Trabalha no núcleo "NASI"
- Outro

3. Tempo de serviço na PMMA

- até 2 anos;
- 2-5 anos;
- 5 a 10 anos;
- +10 anos.

4. Tempo de serviço no 20º BPM

- até 2 anos;
- 2-5 anos;
- 5 a 10 anos;

+10 anos.

5. Escolaridade.

Ensino médio ou técnico;

Superior Incompleto;

Superior Completo

Pós graduado

6. Você concorda que os sistemas de informação serão um importante pilar da atividade policial na atualidade?

Sim;

Não.

7. Qual a sua opinião sobre as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (WhatsApp, redes sociais, etc.) ajudam, ou atrapalham as atividades policiais?

Não ajudam;

Ajudam pouco;

Não faz diferença;

Ajudam muito.

8. Você já frequentou algum treinamento em informática voltado para qualificá-lo para o seu trabalho?

Sim;

Não.

9. Você recebeu treinamento para utilizar as tecnologias de comunicação e informação nas ações da polícia?

Sim;

Não.

10. Você concorda que as redes sociais podem ser consideradas ferramentas eficazes para auxiliar na aproximação entre a polícia militar e a comunidade, tornando o policiamento comunitário mais efetivo?

Sim;

Não.

11. Você considera efetivo a utilização de grupos de WhatsApp como canal direto de comunicação entre a comunidade e a polícia, para obtenção de informações confiáveis?

Sim;

Não.

12. Quais dessas medidas você acha que poderia ajudar a melhorar a segurança na região/bairro, e tornar o policiamento mais efetivo?

Melhorar o relacionamento entre comunidade e a polícia;

Aumentar o número de policiais;

Ter palestras educativas para a população;

Construção de áreas de lazer e cultura.

13. Você acredita que utilizar as ferramentas de comunicação, pode melhorar a credibilidade da polícia, explicando, justificando e/ou se desculpando por ações policiais consideradas pelo público como indevidas, e, ovacionando as ações consideradas pela própria polícia como exitosas;

Sim;

Não.

14. Em relação às diferentes regiões da cidade de São Luís, existem regiões (ou bairros) que facilitam e outras que dificultam a implantação do policiamento comunitário?

Não.

Sim.

15. Em relação às interações com a comunidade, quais são as formas mais utilizadas?

Palestras;

Reuniões;

Visitas;

Redes sociais e aplicativos de mensagens;

Telefonia Móvel ou Fixa.

16. Quais principais dispositivos/ferramentas de comunicação são utilizados entre a Polícia Comunitária e a comunidade?

Redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram);

WhatsApp, Telegram;

Telefonia Móvel ou Fixa;

17. O senhor está satisfeito com os sistemas de informações de sua organização?

Sim;

Não.

18. Qual a sua opinião sobre a operacionalidade do sistema NASI (Núcleo de Análise de Sistemas e Informações):

Considera o sistema bom;

Considera o sistema intuitivo;

Considera o sistema fácil de usar;

Considera o sistema ágil;

O sistema precisa de melhorias;

19. O sistema NASI tem contribuído para melhorar a qualidade do atendimento e serviços prestados à sociedade?

Sim;

Não.

20. Você considera que o sistema NASI é eficiente em promover a comunicação/interoperabilidade no batalhão e da polícia com a comunidade?

Sim;

Não.

21. Quais os principais problemas observados nas telecomunicações entre os órgãos, departamento e unidades da segurança pública ou do batalhão?

Comunicação Ineficiente ;

Qualidade dos Equipamentos;

Falta de Pessoal Tecnicamente Preparado;

Ausência de Plano ou Sistemas de Informações Interligados;

Falta de Investimentos.

22. Quais os fatores que atuam como barreiras para o alcance da comunicação entre os órgãos de segurança pública

Verba insuficiente;

Ausência de uma estrutura de governo forte que patrocine, apoie e controle o projeto;

Falta de confiança entre os órgãos;

Falta de pessoal especializado;

Disputas de poder entre os órgãos;

Questões políticas ;

Tamanho da organização ;

Segurança das informações ;

Riscos de exposição da instituição.

23. Quais os maiores problemas enfrentados atualmente, por sua organização, em relação a manutenção e operacionalização do sistema NASI.

Falta de equipamentos

Poucos investimentos

Falta de pessoal técnico

Equipamentos Insuficiente;

24. Você considera que é fácil a obtenção de informação com outros órgãos de segurança?

Sim;

Não.

25. Porque ter um sistema de análise e gestão de informação é importante?

Otimizar o combate ao crime;

Agilidade e confiabilidade nos processos;

Facilitação do planejamento;

Integração e harmonia nas operações policiais;

Ajuda na obtenção e informações confiáveis.