

A ANÁLISE DO REGISTRO DE ATENDIMENTO INTEGRADO (RAI) DO 26º BPM – BATALHÃO DAS ÁGUAS QUENTES DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

ANALYSIS OF THE INTEGRATED SERVICE RECORD (RAI) OF THE 26th BPM – BATALION DAS ÁGUAS QUENTES OF THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS

Diemes Siqueira Lobo*
Gustavo Batista de Castro Souza**

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a efetividade e servir de auxílio para desenvolver melhorias no sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI), por meio de uma pesquisa realizada no 26º BPM – Batalhão das Águas Quentes da Polícia Militar do Estado de Goiás. Esse estudo certificou-se que o sistema por ser avaliado positivamente pela maioria dos policiais efetivos do batalhão, ainda existem alguns questionamentos as serem corrigidos, mas são sugestões as serem levados em considerações. Além disso, efetuou-se uma pesquisa de campo por intermédio de um questionário estruturado com dezesseis perguntas objetivas e três subjetivas, com o propósito por meio das respostas efetuar uma análise quantitativa com gráficos sobre os dados obtidos. Assim, destaca-se que é importante as opiniões feitas pelos policiais, pois são essas reflexões que ajudaram a desenvolver um sistema de excelência na segurança pública do Estado de Goiás, mas também quem usa o sistema sabe da pura realidade da aplicabilidade do sistema. Infere-se que o sistema comprovou sua plena convicção de eficácia e efetividade na área da segurança pública, demonstra um reforço que trouxe para serviço militar diariamente, tornou o trabalho do policial mais fácil.

Palavras-chave: Boletim de Ocorrência. Registro de Atendimento Integrado. Segurança.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the effectiveness and serve as an aid to develop improvements in the Integrated Service Registration (RAI) system, through research carried out at the 26th BPM – Batalhão das Águas Quentes of the Military Police of the State of Goiás. This study It was made sure that the system was positively evaluated by the majority of the battalion's active police officers, there are still some questions to be corrected, but they are suggestions to be taken into consideration. In addition, field research was carried out using a structured questionnaire with sixteen objective and three subjective questions, with the purpose of carrying out a quantitative analysis with graphs on the data obtained through the answers. Therefore, it is important to note that the opinions made by police officers are important, as these reflections helped to develop a system of excellence in public security in the State of Goiás, but also those who use the system know the pure reality of the system's applicability. It is inferred that the system proved its full conviction of efficacy and effectiveness in the area of public security, demonstrating a reinforcement that it brought to military service on a daily basis, making the police officer's work easier.

Keywords: Accident report. Integrated service record. Security.

* Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma D Goiânia, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás (CAPM). E-mail: ds_diemes@hotmail.com

** Professor orientador, Mestre em Engenharia Elétrica e de Computação, Perito Criminal da Polícia Técnico-Científica do Estado de Goiás, Professor do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás, Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia – GO, Novembro de 2023.

1 INTRODUÇÃO

Os meios tecnológicos estão sempre em desenvolvimento com o passar do tempo, assim a sociedade e as organizações criminosas acompanham a evolução dessas ferramentas sofisticadas que são criadas em determinado momento, os quais contribuem para facilidade de novos crimes. A partir dessas novas tecnologias, exigem dos órgãos de segurança pública a busca de novos equipamentos que possam contribuir para o combate mais eficiente dos novos métodos utilizados pela criminalidade. O processo de atualização de novas ferramentas em qualquer órgão da administração pública se torna uma tarefa difícil, pois é um processo complexo e burocrático, então para trazer uma eficiência e aplicabilidade são necessários investimentos nas tecnologias da informação e comunicação, o Estado vem investindo montantes cada vez mais expressivos em ferramentas tecnológicas para segurança pública, com o intuito de buscar novos meios para informatizar os processos e auxiliar os seus agentes.

Além disso, os órgãos de segurança pública do Estado de Goiás, a Polícia Militar, Corpo de Bombeiro Militar, Polícia Civil, Polícia Técnico-Científica, Polícia Penal possuíam um grande problema de comunicação entre as instituições, devido cada corporação ter seu próprio sistema de informação. Diante disso, houve um investimento do Governo de Goiás para resolução desta dificuldade na comunicação entre as forças de segurança pública, o qual criou uma plataforma de sistemas integrados que proporcionou a comunicação de todos os órgãos da segurança pública do Estado de Goiás, em vista disso contribuiu para diminuição da redundância e da perda de informação, promovendo uma maior celeridade no processo de informação e auxiliando na congregação das relações das instituições.

A Constituição da República Federativa de 1988 (CF/88) defini a competência da Polícia Militar em seu artigo 144, §5º, que é incumbida da polícia ostensiva e da preservação da ordem pública (BRASIL, 1988). Nesse viés, quando a Polícia Militar realiza a preservação da ordem pública, tem como função a ação preventiva visando combater atividades ilícitas por meio do policiamento ostensivo. As informações colhidas por meio da sua atividade realizada em campo são todas registradas através do RAI, o qual é armazenado toda informação colhida em um banco de dados, percebe-se a importância de utilizar tecnologias de última geração para obter uma agilidade, qualidade e segurança nos dados colhidos pelos policiais militares. Desse modo, o Estado tem que buscar e investir em sistemas avançados, mas também realizar cursos de capacitação para os seus agentes públicos.

O desenvolvimento desse artigo é fundamental para polícia militar, visto que a qualidade e a exatidão dos dados são primordiais na segurança pública, em que possa trazer uma sensação de segurança para sociedade. Nesse viés, ressalta-se a relevância da logística integrada e a informação para acarretar conhecimento e obter uma redução de custos e tempo, ainda com o uso da tecnologia da informação possibilita uma ferramenta poderosa para análise criminal, em que dificilmente seria detectado manualmente as relações de um determinado indivíduo em outras ocorrências. Ademais, as funções realizadas pela polícia militar vão conforme os princípios destacados na CF/88 que norteiam sobre administração pública, um dos princípios importantes para segurança pública é o princípio da eficiência. Nesse aspecto, a gestão da Polícia Militar de Goiás é vista em uma implantação de estratégia de gerenciamento de ações, que promove a eficiência do órgão de segurança pública, por exemplo, o registro de atendimento integral, o qual essa ferramenta só poderá agregar uma eficiência na atividade policial militar, ainda mais preenchido corretamente resultará em decisões conscientes e certeza de resultados positivos.

Este trabalho busca pesquisar a satisfação dos policiais do 26º BPM em relação ao registro de atendimento integrado, se houve ou não melhorias no processo de registro da ocorrência, se as informações contidas nas ocorrências registradas por outras forças de segurança pública colaboraram para atividade militar. Outrossim, a informação tem um papel importante na atividade militar, quando está de forma adequada, acessível e rápida, por meio dela que o policial militar vai descobrir o antepassado do abordado. Assim, pode-se questionar sobre: a importância das informações contidas no RAI pelos órgãos da Segurança Pública do Estado de Goiás; em se percebendo melhorias como o sistema trouxe mais eficácia e celeridade; se precisa de alguma melhoria no sistema; quais foram as melhorias e benefícios que o RAI trouxe para o exercício da polícia militar. Esses pontos destacados tem como objetivo verificar a evolução do acesso as informações por meio do RAI, em que busca demonstrar a importância da efetividade do RAI para o 26º BPM. Neste trabalho, os dados são obtidos por meio de pesquisa na literatura relacionado ao tema, bem como a análise de dados constantes no sistema integrado da Polícia Militar de Goiás e com os questionários distribuídos para os policiais presentes no 26º BPM.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O século XXI apresenta a importância da tecnologia da informação na sociedade, em que destaca a eficiência para qualquer área de trabalho, principalmente no setor público da segurança pública. Para obter uma eficiência na segurança pública com a tecnologia de informação, consequentemente ocorre uma reestruturação e reconfiguração organizacional e operacional devido a integração de processos na forma de realizar o trabalho (ALBERTIN, MOURA, 2005).

O sistema da segurança pública no Brasil é composto por diversos órgãos, em que divide na administração pública direta por Federal, Estadual e Municipal, cada órgão da esfera apresentada possui competência independente, conforme a Constituição Federal de 1988. Além disso, esses órgãos por possuir um sistema independente por cada parte do Estado, não se observa uma organização sistêmica. Desse modo, ocorre o inverso no sistema da segurança pública, uma atuação descoordenada, mesmo em situações que exijam a atuação de mais de uma instituição (SILVA, 2014).

Os grupos criminosos devido o avanço tecnológico estão sempre ao um passo a frente da segurança pública, em busca de novas ferramentas para possibilitar a facilidade do acesso a criminalidade, de acordo com o que relata Silva (2006):

Com os avanços espantosos das tecnologias nas áreas mais significativas da esfera global, os grupos de criminosos utilizam as novas formas de comunicação e transporte. Saindo assim na frente dos governos, utilizando técnicas avançadas de gerenciamento, controle de produção e distribuição. Este é o caso dos cartéis de drogas no mundo. (SILVA, 2006, p 26 Apud ARAÚJO, 2008, p 3)

A atividade policial prestada pelo o Estado é registrada por cada ação combatida na sociedade, em que o policial fica responsável por relatar o acontecimento da ocorrência no sistema informatizado, o qual necessita de um banco de dados para o registro, armazenamento e manutenção dos dados. Assim, as tecnologias da informação, apresentam-se como auxiliar fundamental de modo a proporcionar celeridade, qualidade e segurança no manuseio de dados (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

O policial por estar diretamente prestando serviço para sociedade, possui uma fonte de informação importante que é a população, por chegar na maioria das ocorrências sucessivamente depois de ter ocorrido o delito criminal, a primeira informação a ser checada são das pessoas aos redores do crime. Portanto, verifica-se que para se entender as funções da

polícia, é de relevante importância entender como a segurança pública obtém, processa, codifica, decodifica e usa essas informações (MANNING, 2003, p.375 apud SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

A atividade policial para se tornar eficiente precisa ter na tecnologia uma importante aliada no processo de modernização. Nesse aspecto, existe um problema em adaptar as novas tecnologias ao ambiente policial com base na atividade prática e ativa, por exemplo, a operacionalidade das funções direta de policiamento urbano/rural e a atividade de inteligência. Assim, verifica-se o desenvolvimento de uma segurança pública está intrinsicamente ligado a aplicação e a ascensão da tecnologia nas sociedades, mas também existe uma dificuldade na aplicação das tecnologias da informação, seja no âmbito da atividade interna, como na atividade de policiamento ostensivo, em que é acentuado devido a variedade de processos criados e realizados, pelas especificidades dos sistemas de informações e pela tecnologia de última geração empregada nesses equipamentos tecnológicos (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

O serviço realizado pelos policiais por realizarem os recolhimentos de informações de cada abordagem, sucessivamente, o sistema de inteligência armazena todos os dados recebidos pelos os policiais para que possam ser usados futuramente em tomada de decisões. A Dandolini, Paula e Souza (2012) afirmam que:

O sistema de inteligência por sua vez, ajuda, proporciona meios na exploração e análise de informações de gestão e táticas em entidades públicas e privadas, conseguindo desta forma tornar mais rápido o acesso aos dados, deixando mais célere a coordenação devida a possibilidade de se usar poucos sistemas (meios), para se ter acesso as informações necessárias, trazendo uma maior segurança 7 relativamente aos dados obtidos devido a diminuição de redundância e assim, uma maior consistência dos mesmos. (DANDOLINI; PAULA; SOUZA, 2012)

Outrossim, os dados recebidos no sistema pelos policiais são ações mais confiáveis para ser controlada pelo gestor da informação, mas ainda é importante os gestores efetuarem uma análise completa de todas as informações apurada pelo patrulhamento ostensivo, com o intuito de evitar ou diminuir possíveis erros cometidos por parte da guarnição. Desse modo, as informações que as bases operacionais apresentam, auxiliam na concepção do sistema de inteligência para a tomada de decisão (DANDOLINI; PAULA; SOUZA, 2012).

A plataforma RAI é um sistema operacional editável, a qual suas informações são registradas e acessadas por diversos órgãos de segurança pública no Estado de Goiás, em que qualquer destes órgãos podem acrescentar ou editar informações durante o decorrer da ocorrência. Um exemplo utilizado na segurança pública, é a ocorrência atendida pela polícia

militar, que quando for levar o infrator a delegacia será editada e acrescentada informações pela Polícia Civil no que for necessário ao boletim de ocorrência. Este sistema de informação disponibilizado no Estado de Goiás possibilita um avanço na área de tecnologia da informação para segurança pública. O RAI é utilizado como um instrumento dinâmico no processo para iniciar qualquer tratativa sobre a ocorrência ou a notificação de crime pela segurança pública. A implantação do programa, demonstra não se tratar de uma mera mudança tecnológica, mas sim, uma mudança de paradigma que tem impacto direto na cultura das instituições (GOVERNO DE GOIÁS, 2006).

O avanço tecnológico disponibilizado para área de segurança pública verifica um maior interesse e investimento por parte do poder público, por possibilitar uma maior integração entre todos os órgãos da segurança pública. Isto demonstra a prontidão do governo para combater a criminalidade com um serviço de qualidade a sociedade.

A informação é uma ferramenta valiosa no mundo dos negócios, quem a contém será primordial e desfrutará de uma competitividade diferente no mercado. As tecnologias da informação são importantes para qualquer organização que reside na capacidade de fornecer informações essenciais em diversas áreas, posto isto essas informações são passíveis de modificações para facilitar a tomada de decisões.

O RAI utilizado pelos órgãos da segurança pública de Goiás acontece da mesma forma, em que o sistema armazena os dados sobre ocorrências, realizando associações com os dados de pessoas com outras forças de segurança pública, por exemplo, polícia militar, polícia civil e corpo de bombeiro. Logo, quando for utilizado o RAI para consultar é presumível constatar se existe alguma outra ocorrência praticada pela pessoa, se contém algum mandado para o indivíduo e qualquer outra informação útil de algum fato anteriormente cometido.

Segundo o Padoveze (2009, p. 46) a definição de sistema compreende-se um conjunto de elementos em interação:

[...] interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. Como uma resultante do enfoque sistêmico, o todo deve ser mais que a soma das partes. Fundamentalmente, o funcionamento de um sistema configura-se a um processamento de recursos (entradas do sistema), obtendo-se, com esse processamento, as saídas ou produtos do sistema (entradas, processamentos, saídas). (PADOVEZE, 2009, p. 46)

Os sistemas são divididos em duas categorias: aberto e fechado. Nesse viés, o sistema aberto tem como principal característica de influenciar e sofrer influências de seus meios externos. Em seguida, o sistema fechado é a capacidade de não sofrer influência pelo meio

externo, e ao mesmo tempo pode ser realizado ao contrário. Conforme o Padoveze (2010, p. 46), os elementos fundamentais que integram um sistema são: “[...] objetivos do sistema, ambiente do sistema ou processamento, recursos ou as entradas do sistema, componente dos sistemas, saídas do sistema, administração ou controle e avaliação dos sistemas”.

O sistema de informação é um meio que facilita conseguir elementos certos para as pessoas no momento, na quantidade e no formato certo em um determinado tempo de sua precisão. Como ele precisa fornecer informações primordiais, pode ser classificado em: Sistema de Informação de Apoio às Operações e Sistema de Informação de Apoio à Gerencial. Assim, as duas categorias têm um papel fundamental em contribuir nos departamentos e atividades a desempenharem as funções operacionais.

Para o Rezende (2003, p. 38), a organização possui o sistema de informação adequado para cada objetivo planejado no negócio:

A ênfase dos sistemas de informação está voltada para o principal negócio ou objetivo organizacional. Opostamente seria se os esforços dos sistemas de informação estivessem voltados aos negócios secundários ou de apoio. Essa ênfase está intrinsicamente relacionada com os quesitos de qualidade, produtividade, efetividade, rentabilidade, perenidade, competitividade e inteligência empresarial e organizacional (REZENDE, 2003, p. 38).

De acordo com Ballesteros- Alvarez (2010, p. 09), ele organiza seis tipos diferentes de sistema de informação:

1. Sistema de bando de dados: Somente verifica os fatos do mundo real e os agrega em um Banco de Dados, o qual é empregado para o processo decisório. Dentro desse sistema não existe nenhuma atividade de inferência ou predição. Têm-se somente os dados a serem utilizados para facilitar os processos decisórios.
2. Sistema de informação em dados: Usa modelos para fazer predições.
3. Sistema de tomada de decisão: Considerada fonte de dados, predições e inferências; usa algoritmos ou modelos para tomar uma decisão. Compete ao executivo executar esta decisão.
4. Sistema executor de decisões: É um sistema semelhante ao sistema tomador de decisões, com exceção quando a decisão é também executada automaticamente, sem interferência do executivo.
5. Sistema cibernético: Gera uma reavaliação dos valores pessoais e realiza uma alternativa em função aos dados conseguidos com o feedback do processo. É um sistema dinâmico, no qual existe o controle do processo e sua permanente reavaliação. Este tem como especificidade a constante reavaliação de seu próprio processo. Em outro tipo de sistema de informação o feedback apenas ajusta os resultados do processo, este tipo de sistema reavalia o próprio sistema.
6. Sistema sistêmico: Tem como valor especial a análise dos fatores primordiais do sistema em consideração. Este sistema de informação tem mais valor científico e metodológico, e não é apropriado para um sistema de informações voltado à direção ou à gerência empresarial (BALLESTERO-ALVAREZ, 2010, p. 09).

Com os pensamentos apresentados pelos os autores, observa-se que é preciso revisar, primeiramente, na fonte caso os dados observados são apropriados para aquela determinada

atividade no sistema de informação. Diante desta avaliação dos dados, pode ser verificado se estão corretamente com os fatos, sucessivamente, apropriados aos intuítos do sistema de informação de que se trata. Por conseguinte, são vários benefícios que os sistemas de informação possibilitam para qualquer organização, se elas forem empregadas corretamente em determinada atividade promoverá uma gestão competente e excepcional, com o intuito de solucionar problemas com agilidade e eficácia.

2.2 LOGÍSTICA

A Logística é utilizada em qualquer serviço prestado por determinada organização, até na segurança pública, que é o caso da Polícia Militar, em razão de auxiliar e acelerar o processo de obtenção de informações nas ocorrências, mas também a funcionalidade do RAI (Sistema Integrado dos órgãos de segurança pública de Goiás). Nesse aspecto, é importante destacar sobre a definição de logística, pois é uma atividade utilizada na sociedade moderna, em que previamente era conhecida somente por ser uma forma de transportar mercadorias, mas agora tem uma ligação direta com a integração de informações, como no caso do registro do RAI, possibilitando a comunicação entre os órgãos.

A expressão logística tem origem francesa, vem do verbo francês *loger* – alojar ou acolher e está fundamentalmente “[...] associada ao suprimento, deslocamento e acantonamento de tropas, tendo, portanto, sua origem ligada às operações militares” (FERREIRA; ALVES, 2005, p. 435). Posteriormente, trouxe uma definição com aspecto mais ampliado, tanto para uso militar quanto para industrial: “[...] a arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte para o usuário” (PAIVA, 2003, p. 11).

Além disso, a logística com a modernidade tem uma aplicabilidade não somente em áreas específicas, mas é empregada em quaisquer áreas de conhecimento e de produção. Na contemporaneidade, é inadmissível uma atividade empresarial que não precise de compreensão e exercício de logísticas, com o intuito de ter uma performance eficaz. Logo, salienta para Caixeta-Filho e Gameiro (2011, p.05) que “Distribuir tropas, armamentos, veículos e mantimentos de forma racional em uma guerra, talvez seja o maior desafio de qualquer exército”.

Já para o autor Ballou (2011, p.17), diz que a logística é “[...] diminuir o hiato entre a produção e a demanda, de modo que os consumidores tenham bens e serviços quando e onde quiserem, e na condição física que desejarem”. Assim, ela tem como objetivo propalar os

produtos ou prestação de serviço certo, no exato lugar ou tempo certo e nos momentos almejados, ao mesmo tempo o qual possui uma maior contribuição à empresa.

Segundo o Ching (2010, p.28), a definição de logística teve um enorme progresso com o início da Segunda Guerra Mundial “[...] tornando-se largamente aceito e a administração, tanto privada como governamental, começa a reconhecer a necessidade de projetar e administrar o sistema logístico como um todo, ao invés de uma série de funções discretas e independentes”.

A logística integrada, por ser uma categoria que faz união entre a logística e a informação dentro do processo logístico. A informação dentro desta logística é importante ao mesmo tempo quando são integrados na cadeia de suprimentos, em que o seu funcionamento está nas seguintes áreas: fluxo dos materiais, circulação das matérias-primas, transporte e distribuição. Dessarte, é implausível a separação da informação com a cadeia de suprimentos, em que proporciona as seguintes vantagens: rapidez da área de produção, sistematização dos processos, credibilidade das informações, diminuição de custos dos processos logísticos, minimização de desperdícios produtivos, ordenação de tempo de movimentação de itens, disposição todos os processos e organização inteligente.

Com a logística integrada as entidades precisam almejar um mínimo de seis objetivos operacionais diferentes, que são julgados como indispensáveis para atividade logística (BOWERSOX; CLOSS, 2001). São eles:

- a) Resposta rápida: decorre da habilidade das empresas de satisfazerem as exigências de serviço ao cliente em tempo hábil para eliminar os estoques excessivos.
- b) Variância Mínima: ocasionada por qualquer acontecimento inesperado que perturbe o desempenho do sistema. Quando as variâncias são minimizadas, a produtividade logística melhora em decorrência de operações economicamente mais eficientes.
- c) Estoque mínimo: envolve o comprometimento de ativos e a velocidade de rotação dos estoques. O objetivo é reduzir a quantidade de estoque ao nível mais baixo possível, consistente com as metas de prestação de serviço ao cliente.
- d) Consolidação da movimentação: representa uma forma de reduzir o custo de transporte, com a adoção necessária de programas que possibilitem o agrupamento de cargas pequenas e uma movimentação consolidada.
- e) Qualidade: refere-se ao aperfeiçoamento contínuo da qualidade. Grande parte do esforço logístico é executado longe de supervisão direta, em uma vasta área geográfica, tornando-se maior o desafio de se manter a qualidade. Ou seja, fazer a entrega da mercadoria apenas uma vez, sem necessidade de repetição do trabalho.
- f) Apoio ao ciclo de vida: significa dar apoio logístico integral. Ou seja, dar apoio em toda a situação do produto no mercado, inclusive no processo de logística reversa - retorno do produto ao estoque. (BOWERSOX; CLOSS, 2001)

Diante disso, as organizações que contêm esses objetivos, metas e estratégias bem definidas na logística integrada possuem um desempenho eficaz.

3 METODOLOGIA

Este artigo tem como objetivo analisar as tecnologias aplicadas na área da segurança pública, de maneira mais específica sobre o registro de atendimento integrado (RAI) do 26º BPM – Batalhão das Águas Quentes, uma ferramenta do sistema de informação que houve um aumento de benefícios relevante a segurança pública do Estado de Goiás. Diante disso, constatou-se a importância de se produzir um estudo sobre a aplicabilidade desse sistema junto com a Polícia Militar do Estado de Goiás, de maneira a saber da opinião dos policiais que trabalham efetivamente no Batalhão sobre o efeito desta tecnologia nas suas atividades ordinárias.

Além disso, a pesquisa utilizou de um questionário com os policiais presente na região de Caldas Novas, com o intuito de mostrar uma visão do efeito da tecnologia que foi implementada na Polícia Militar do Estado de Goiás, principalmente sobre o RAI. Sendo assim, a amostra refere-se a uma porcentagem dos policiais efetivos do 26º Batalhão de Polícia Militar. Por conseguinte, o desenvolvimento deste artigo científico estabelece-se através de pesquisas qualitativas e quantitativas, os quais serão realizados com perguntas objetivas que auxiliaram no progresso do estudo.

Outrossim, por se tratar de um estudo sobre a análise da plataforma RAI, que fornece informações para banco de dados, precisou-se efetuar questionários no modelo misto, com o propósito de verificar a opinião dos entrevistados, o efetivo da aplicabilidade dessa ferramenta para o serviço ordinário, se precisa de alguma melhoria no sistema operacional, o perfil destes usuários e a visão dos policiais sobre a interação entre as diversas forças de segurança pública. Diante disso, a execução do questionário foi necessária a criação por meio da ferramenta Google Forms, que foi remetido aos policiais do 26º Batalhão da Polícia Militar por meio de um link disponibilizado para realizar o seu preenchimento. Logo, os dados obtidos por meio do Google Forms favoreceram para a geração de gráficos que facilitam a visualização do resultado atingido, por meio do programa Microsoft Excel, mas também a análise e exposição dos dados está estabelecida através de ilustrações com tabela e gráficos em formato de pizza e coluna.

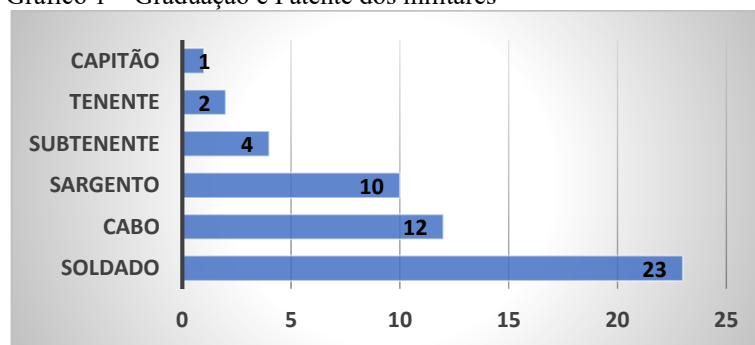
O estudo sobre a plataforma RAI para que tivesse um resultado satisfatório em relação ao tempo e a complexidade, foi necessário restringir a pesquisa na região de Caldas Novas, com o objetivo de torná-la viável. Por conseguinte, por se tratar de uma tecnologia implementada recentemente, foi desenvolvido um material sobre as tecnologias da informação aplicadas na área de segurança pública.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objetivo desta pesquisa é realizar uma análise do registro de atendimento integrado (RAI) do 26º BPM – Batalhão das Águas Quentes da Polícia Militar do Estado de Goiás. Diante disso, realizou-se uma pesquisa com diversos policiais militares do 26º Batalhão da PMGO para se obter informações sobre o sistema RAI, com o intuito de obter informações acerca da efetividade do sistema na atividade policial. Por conseguinte, foi criado e divulgado um questionário na plataforma Google Formulários com 15 (quinze) perguntas objetivas e 3 (três) subjetivas disponibilizadas por meio de um link (via WhatsApp) para todos os policiais efetivos do 26º Batalhão da PMGO, em que obteve um resultado de 52 (cinquenta e duas) respostas de policiais militares.

Os policiais militares que responderam ao questionário valem apresentar a variedade da população questionada em relação à graduação e patente, conforme o Gráfico 1. Esses entrevistados referem ao 26º Batalhão situado na cidade de Caldas Novas, em que pode ser observado uma quantidade de 23 soldados, 12 cabos, 10 sargentos, 4 subtenentes, 2 tenentes e 1 capitão que colaboraram com a pesquisa (Gráfico 1). Apesar de ser uma amostra quantitativa pequena, já possibilitou verificar o alcance para diversos militares.

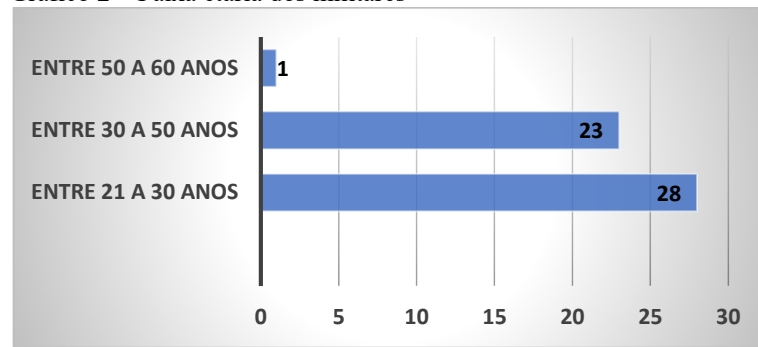
Gráfico 1 – Graduação e Patente dos militares



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

No Gráfico 2 demonstra-se a faixa etária dos militares, nesse observou-se que entre 21 a 30 anos foram 28 militares, 23 militares entre 30 a 50 anos e 1 militar entre 50 a 60 anos.

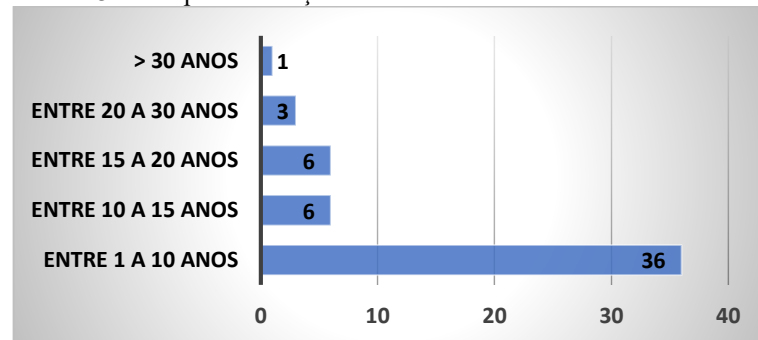
Gráfico 2 – Faixa etária dos militares



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Já em relação ao tempo de serviço dos militares segundo o Gráfico 3, percebe-se que o RAI por ser uma ferramenta nova no serviço militar, alguns militares já se adaptaram com a tecnologia, mas também tirando maior proveito e potencializando o seu trabalho com ela. Diante disso, entre 1 a 10 anos possuem 36 militares, 6 militares entre 10 a 15 anos, 6 militares entre 15 a 20 anos, 3 militares entre 20 a 30 anos e 1 militar com mais de 30 anos de serviço;

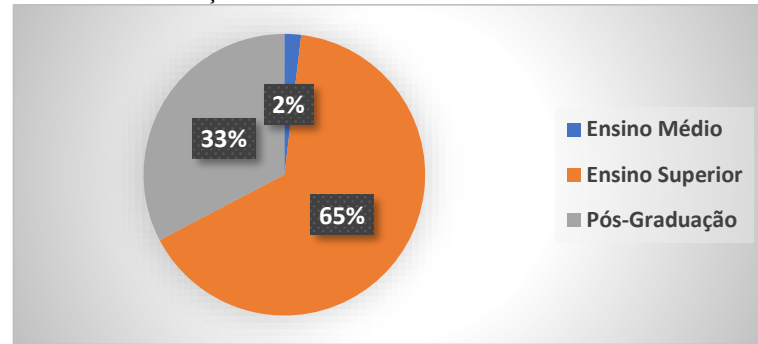
Gráfico 3 – Tempo de serviço dos militares



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

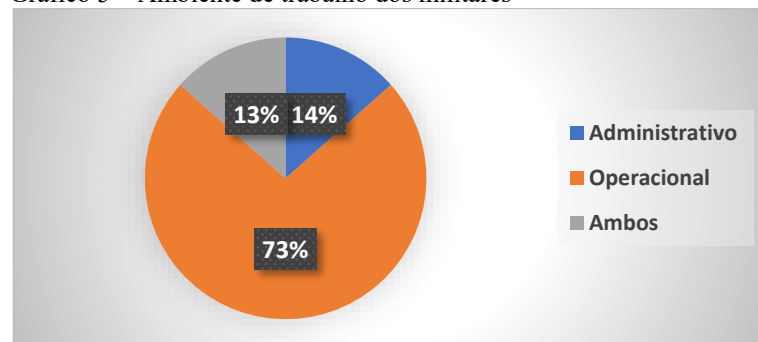
Vale ressaltar dois pontos importantes no âmbito da pesquisa, a formação acadêmica (Gráfico 4) e o ambiente de trabalho (Gráfico 5), em razão de que a formação acadêmica na maioria da parte dos policiais possui ensino superior e alguns com pós-graduação, isso reflete policiais com experiência e em busca de novos conhecimentos na área da segurança pública, mas também facilita adaptação com novas tecnologias aliadas ao ambiente profissional. Além disso, destaca-se que o ambiente de trabalho tanto operacional quanto administrativo estão utilizando o registro de atendimento integrado, não ficando restrito somente no serviço operacional, bem como o serviço administrativo, isso demonstra que a tecnologia é aplicada para todo o tipo de ambiente de trabalho.

Gráfico 4 – Formação acadêmica dos militares



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

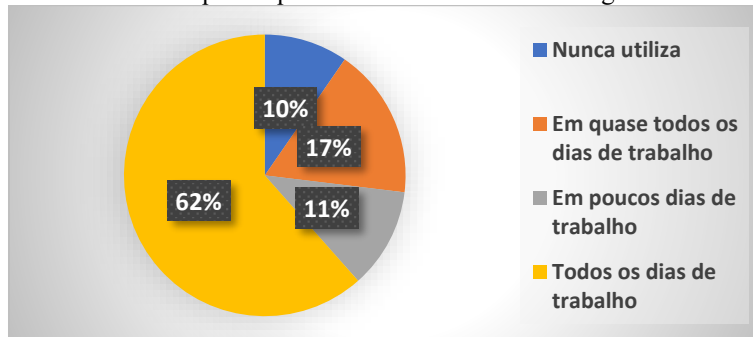
Gráfico 5 – Ambiente de trabalho dos militares



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

A verificação do nível de utilização do sistema RAI por parte dos entrevistados, em que é desmontado no Gráfico 6. Nesse viés, é visto que 62% dos militares fazem a utilização do sistema RAI todos os dias de trabalho (Gráfico 6). Desse modo, salienta a importância do sistema no serviço diário do policial, o qual está sendo utilizado por mais da metade dos policiais, em que comprova a eficácia da ferramenta.

Gráfico 6 – Com que frequência utiliza o sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI)?

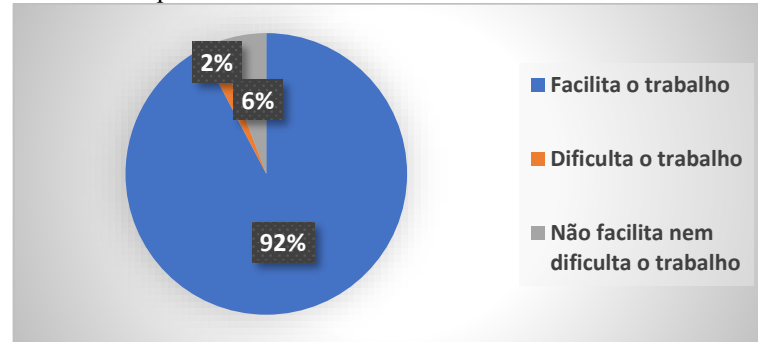


Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

O RAI é um sistema que possui uma efetividade excelente no serviço policial, que facilita bastante o serviço diário operacional do militar quando está no patrulhamento, o que é

confirmado por meio do Gráfico 7. Nesse aspecto, o Gráfico 7 aponta que 92% dos policiais militares afirmam que o RAI facilita o trabalho. Logo, a tecnologia da informação aplicada na segurança pública corrobora bastante no serviço, isso ratifica a necessidade de sempre está inovando a segurança pública com novas tecnologias.

Gráfico 7 – Opinião sobre a efetividade do RAI no trabalho

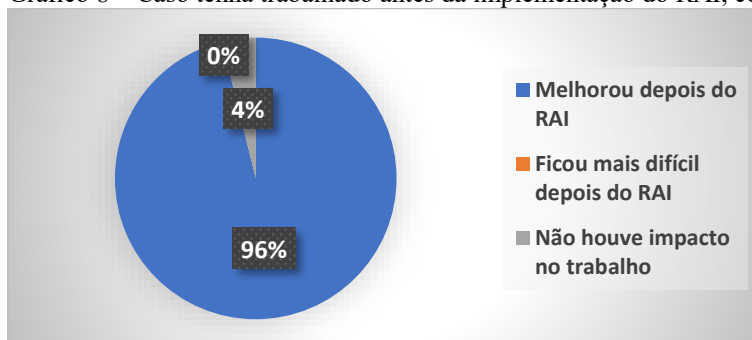


Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

O modelo de registro de ocorrência utilizado anteriormente pela polícia militar do Estado de Goiás não era tão eficaz quanto o sistema RAI, que é empregado atualmente. Ademais, o Gráfico 8 aponta que a tecnologia do sistema RAI melhorou o serviço policial comparado com o método utilizado anteriormente para registrar as ocorrências de crimes. Em que obteve um resultado de 96% de policiais militares que concordaram da melhoria no seu trabalho, ainda se percebe que com acréscimo do sistema não houve nenhuma votação em relação ao aumento da dificuldade no registro de ocorrência, conforme o Gráfico 8.

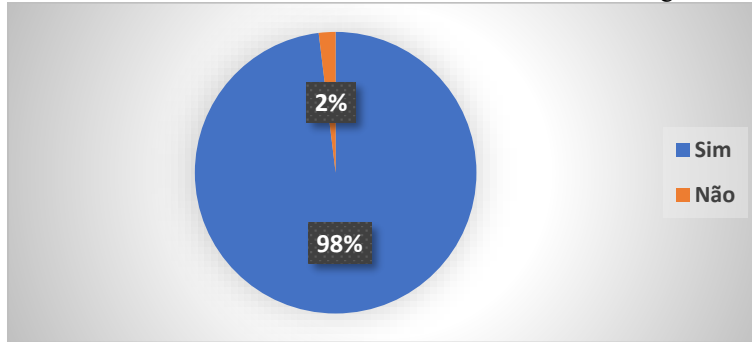
O sistema RAI recebeu uma avaliação excelente nos Gráficos 8 e 9, pois é uma ferramenta que tem ajudado a diminuir a redundância de informação e facilitando a comunicação das ocorrências com outras instituições da segurança pública de Goiás. É considerado um sistema que tem servido como uma ferramenta integradora pelos os militares do 26º Batalhão, visto que teve um resultado de 98% de aceitação (Gráfico 9).

Gráfico 8 – Caso tenha trabalhado antes da implementação do RAI, como o sistema alterou seu trabalho?



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Gráfico 9 – O sistema RAI tem servido como ferramenta integradora?

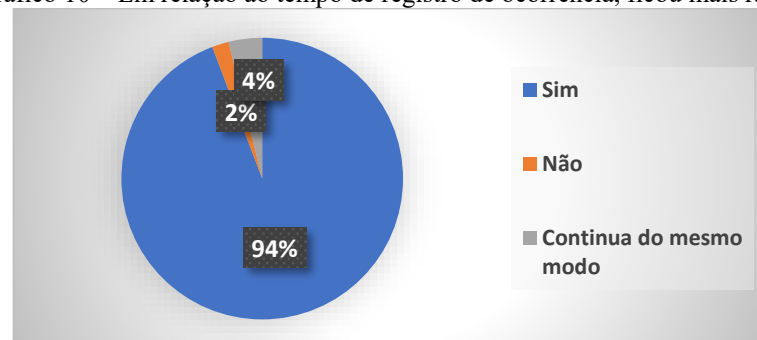


Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

O tempo de registro de ocorrência foi constatado que houve uma melhora em relação ao tempo gasto no preenchimento da ocorrência no sistema RAI. Outrossim, obteve como respostas que 94% confirmam que “sim”, 2% “não” e 4% não percebeu nenhuma mudança no tempo, de acordo com o Gráfico 10.

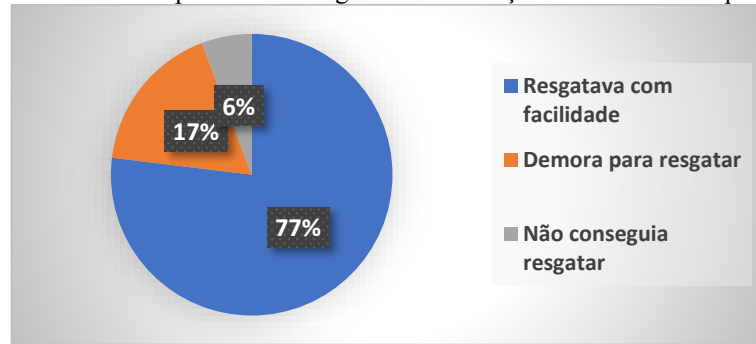
Foram questionados os militares sobre o processo de resgatar as informações de ocorrências que já estavam arquivadas, se eles conseguiam resgatar com facilidade ou demoravam para resgatar ou não conseguiam realizar o resgate, essas foram os tipos de alternativas (Gráfico 11). Nesse aspecto, 77% dos militares concordaram que “resgatava com facilidade”, 17% “demora para resgatar e 6% “não conseguia resgatar” (Gráfico 11). Por conseguinte, acentua-se que o sistema possui um banco de dados ótimo em armazenar informações, o qual pode corroborar futuramente com o policial por meio de trazer dados criminais de um infrator penal em menor tempo possível quando estiver em uma abordagem.

Gráfico 10 – Em relação ao tempo de registro de ocorrência, ficou mais rápido?



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Gráfico 11 – O processo de resgatar as informações de ocorrências que já estavam arquivadas

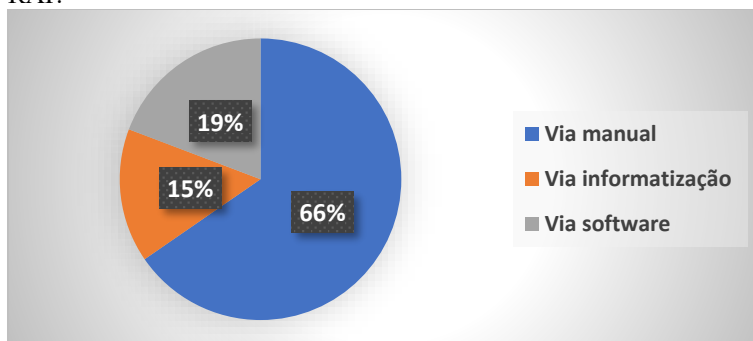


Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Outra questão pertinente ao assunto é relacionada a maneira que eram feitas as análises das ocorrências e o levantamento de índice de criminalidade antes do RAI (Gráfico 12). Dessa maneira, observa-se que 66% afirmam a realização da análise das ocorrências e o levantamento de índice de criminalidade por meio “via manual”, 15% “via informatização” e 19% “via software”. Pode ser analisado que a maioria das pesquisas realizadas eram efetuadas via manual, mas é um problema que não existe na atualidade, por ser atualmente feito pelo o sistema RAI, em que armazena toda informação registrada pelos policiais militares em um banco de dados, o qual já executa automaticamente a separação de cada informação em um grupo adequado de índice de criminalidade, tudo realizado por meio de via software.

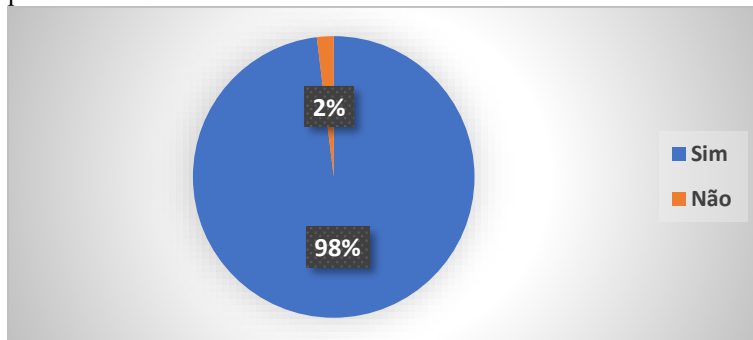
As informações contidas em ocorrências registradas por outras instituições da segurança pública enriquecem o banco de dados para uma futura busca de dados sobre o indivíduo. Pode ser visto no Gráfico 13 em que 98% dos policiais militares afirmaram “sim” e somente 2% “não”. Logo, um boletim de ocorrência com preenchimento correto irá ajudar bastante futuramente a atividade militar.

Gráfico 12 – Como eram feitas as análises das ocorrências e o levantamento de índice de criminalidade antes do RAI?



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

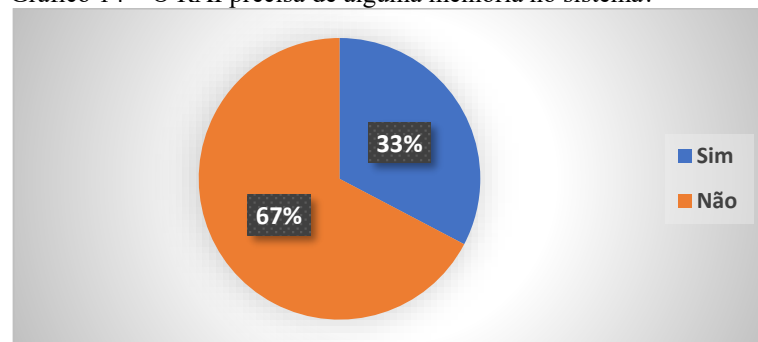
Gráfico 13 – As informações contidas em ocorrência registrada por outra força de segurança pública colaboram para atividade militar?



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

O sistema RAI por meio da pesquisa demonstrou que 67% dos militares afirmaram não precisar de melhoria a ferramenta de trabalho e 33% foi contra (Gráfico 14). Os 33% que foi contra citaram algumas mudanças a serem melhorados no sistema, por exemplo: o auto salvamento dos dados enquanto preenche o RAI, sinalizar quando alguma informação adicionada estiver errada e a aba do despacho seja acessada por todos os policiais, mas não somente para quem tem o perfil de COPOM.

Gráfico 14 – O RAI precisa de alguma melhoria no sistema?

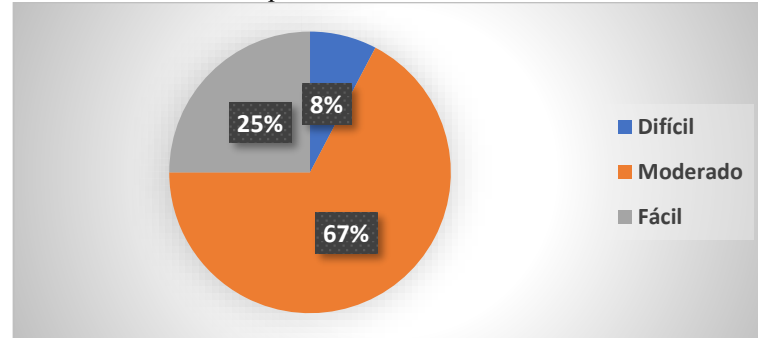


Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Outros dois pontos importantes para ser destacados são o nível de preenchimento do RAI (Gráfico 15) e se o sistema já apresentou algum erro quando precisou dele (Gráfico 16). Em relação ao primeiro ponto, salienta-se que o preenchimento foi considerado pela maioria dos militares um nível moderado de dificuldade para ser preenchido, com uma porcentagem de 67%, em seguida com 25% “fácil” e 8% “difícil” (Gráfico 15). Segunda questão, é se o sistema já apresentou algum problema quando precisou de usar ele, obteve um resultado de 84% “poucas vezes”, 8% “maioria das vezes”, 6% “sempre” e 2% “nunca” (Gráfico 16). Assim, por ser uma tecnologia de informação não será completamente perfeita para uso, pois está disposta

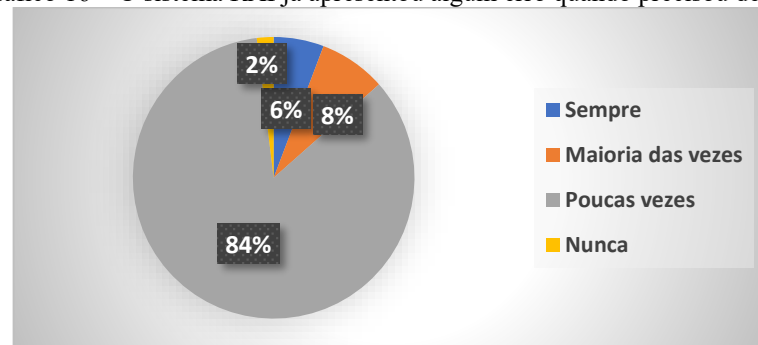
acontecer alguma falha na rede, e já o preenchimento pode sofrer alguma dificuldade por falta de costume com a tecnologia.

Gráfico 15 – O nível de preenchimento do RAI



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

Gráfico 16 – O sistema RAI já apresentou algum erro quando precisou dele?



Fonte: Elaborado pelo Diemes Siqueira Lobo (2023).

A última pergunta da pesquisa é uma questão subjetiva, que o policial responde quais são os benefícios que o RAI trouxe para polícia militar. Nesse aspecto, alguns benefícios citados pelos entrevistados foram: a integração, sistema único de registro para todas as forças de segurança pública, redução com uso de papel, facilidade para registrar uma ocorrência, celeridade no processo de preenchimento, banco de dados para buscar informações sobre os infratores da lei.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após de realizar estudo sobre as opiniões dos policiais militares do 26º BPM de Caldas Novas em relação a efetividade do RAI no serviço diariamente, verificou-se que o RAI por ser um sistema criado e usado no serviço policial recentemente já possui um desempenho excelente na área de segurança pública. Além disso, o sistema atingiu o seu objetivo de informatizar e automatizar o registro de ocorrências, em que trouxe principalmente uma maior eficiência na

integração com outras forças de segurança pública, por exemplo, corpo de bombeiro, polícia civil e polícia científica do Estado de Goiás. Assim, isso resulta que a tecnologia é uma ferramenta importante para ajudar no crescimento da segurança pública de Goiás, mas também possibilita combater a criminalidade com maior eficaz e efetividade.

Essa ferramenta por ser uma tecnologia de informação possuem algumas queixas e questionamentos pelos os policiais, mas isso é comum na área da tecnologia sempre estará sujeita a algum tipo de problema. Diante disso, é necessário sempre em busca de novos investimentos constante para que possa dá manutenção periódica no sistema com o intuito de diminuir os problemas que poderão aparecer futuramente. Nesse aspecto, os problemas apresentados poderão ser solucionados por meio de feedbacks deixados pela tropa, que facilitaram aos programadores a realizar correção dos problemas. Por conseguinte, por meio da pesquisa demonstra que a maioria dos policiais estão a favor do novo instrumento de trabalho, são somente alguns que levantam questionamentos e queixas no sistema de ocorrência. Por ser uma instituição que sua função está ligada com situações de emergências, essa atividade merece uma atenção maior na área de investimento. Dessa maneira, é um serviço que é prestado para sociedade, o qual precisa ser ágil, eficiente e decisivo, ainda com avanço da tecnologia disponibilizada por meio de investimento terá uma polícia mais bem preparada e amparada. Desse modo, insta salientar que a tecnologia serve para facilitar diariamente o serviço policial, e não para atrapalhar, poderá ser difícil de adaptar as novas ferramentas para alguns policiais, mas com o tempo e experiência será bastante útil no serviço.

O sistema RAI por meio do desenvolvimento mostrou avaliações positivas, em que a maioria concordou com os seus benefícios, por exemplo, a padronização, eliminação de duplicidade, interpretação errônea, uma resposta rápida em relação as informações solicitadas, redundância de registros de ocorrências e diminuição de gastos com materiais administrativos. Nesse viés, essa nova tecnologia veio para aumentar a produtividade da polícia militar, isso comprova a plena convicção que o sistema é bastante efetivo e eficiente, demonstra-se um reforço que trouxe para o serviço diário da polícia militar. Logo, essas melhorias são benefícios não somente para os policiais, mas também para sociedade que terá uma sensação de segurança melhor por ter agilidade em combater a criminalidade.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria de. (Org). **Tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 2005.

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. **Manual de Organização, Sistemas e Métodos**. Abordagem teórica e prática da Engenharia da Informação. 4 ed. 2 reimp. São Paulo: Atlas, 2010.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Trad. Hugo T. Y. Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 2011.

BOWERSOX, Donald J. CLOSS, David J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição Da República Federativa Do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 09 de setembro de 2023.

CAIXETA-FILHO, José Vicente; GAMEIRO, Augusto Hauber. Entendendo a logística. In. BARTOLOMEU, Daniela Bacchi; CAIXETA-FILHO, José Vicente (orgs.). **Logística ambiental de resíduos sólidos**. São Paulo: Atlas, 2011.

CANEDO, P. F. T.; SANTANA, V. D. C. **As adversidades geradas pelos trotes e ligações que não caracterizam atendimento de emergência: uma realidade vivida pela Polícia Militar De Goiás**. Biblioteca Digital de Segurança Pública, p. 1-23, dez. 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/handle/123456789/2340>. Acesso em: 24 de agosto de 2023.

CHING, Hong Yuh. **Gestão de estoques na cadeia de logística integrada – Supply Chain**. 4 ed. São Paulo: 2010.

DANDOLINI, Gertrudes Aparecida; PAULA, Giovani de; SOUZA, João Artur. **Tecnologia da informação e comunicação e as atividades de inteligência**. Revista ordem pública. Local de Publicação: <http://www.acors.org.br/rop/index.php?pg=revista>. Vol. 5. N.1. Página 119 – 137. Semestre I – 2012.

FERREIRA, H. D.; SOUZA, G. B. C. **O impacto do registro de atendimento integrado (RAI) na atividade policial**. Biblioteca Digital de Segurança Pública, p. 1-20, mai. 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/handle/123456789/1964>. Acesso em: 24 de agosto de 2023.

FERREIRA, Karine Araújo. ALVES, Maria Rita Pontes Assumpção. **Logística e troca eletrônica de informação em empresas automobilísticas e alimentícias**. Revista Produção. vol.15 n. 3. São Paulo. Set./Dec. 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132005000300012&script=sci_arttext. Acesso em: 29 de setembro de 2023.

PAIVA, Ana Claudia Costa e Silva de. **Logística reversa**. Rio de Janeiro, UCAM, 2003.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa: UAB/UFRGS e SEAD/UFRGS**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GUIMARÃES, B. M. A. S.; BORBA, G. A. **Os efeitos do preenchimento (in) satisfatório dos registros de ocorrências para o desenvolvimento da análise criminal como estratégia de gestão das atividades policiais**. Biblioteca Digital de Segurança Pública, p. 1-17, nov. 2019. Disponível em: <http://dspace.pm.go.gov.br:8080/pmgo/handle/123456789/2128>. Acesso em: 24 de agosto de 2023.

MENEZES, D. L. C.; SILVA, S. G. **Avaliação do registro de atendimento integrado (RAI) pelo policial militar em Anápolis (GO)**. Biblioteca Digital de Segurança Pública, p. 1-17, dez. 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/handle/123456789/2241>. Acesso em: 24 de agosto de 2023.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial**. Um enfoque em sistema de informação gerencial. 5 ed. 3 reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

Reis, R. **Plataforma de sistemas integrados inova segurança pública em goiás**. 2006. Disponível em: < <http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-20-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html> > acessado em: 27 de setembro de 2023.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática**. Guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações. São Paulo: Atlas, 2003.

RODRIGUES, J. C. M.; DA SILVA, B. P. **Informatização dos boletins de ocorrência através da criação do RAI**. Biblioteca Digital de Segurança Pública, p. 1-19, abr. 2019. Disponível em: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/handle/123456789/1784>. Acesso em: 24 de agosto de 2023.

SANTOS, Márcio de Alcântara; ANJOS, Melquisedeque Cerqueira dos; ANDRADE, Rubenilton Matos. **A eficiência e eficácia do uso da tecnologia da informação na polícia militar da Bahia na integração dos processos de coleta, armazenamento, disseminação e o uso das informações**. 2009, 38F. Dissertação de Pós-Graduação - Universidade Federal da Bahia, 2009.

SILVA, Ana Paula Gonçalves da. **Sistema integrado de comando e controle: integração de informações estratégicas de segurança pública**. 2014, 48F. Monografia de Graduação - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SILVA, Edson R. G. **A análise qualitativa da criminalidade com particular referência à grande Florianópolis**. Monografia de curso de Economia – Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.