

A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

THE IMPORTANCE OF COMPUTER SYSTEMS IN THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS

BARROS, Rodrigo Passos de¹

OLIVEIRA, Ricardo Vilaverde de²

RESUMO

Contextualização:

Avaliação da inserção de novas tecnologias dentro do sistema da polícia militar para integração e melhoria dos serviços prestados à população por meio de pesquisa de campo via “Google Formulários”, onde montou-se dois questionários para entrevistar civis e profissionais de segurança para avaliar a satisfação com os novos sistemas tecnológicos, desempenho em uso e satisfação do atendimento à população. Utilizou-se do método semiempírico para baseio nas literaturas já existentes sobre o assunto em questão e concluiu-se que o implantes de novas tecnologias, principalmente a RAI, têm surtido efeitos positivos na conclusão de ocorrências e atendimento aos civis, bem como obteve-se um excelente grau de satisfação da população.

Palavras-Chave: Tecnologia. Polícia Militar. Satisfação. Integração.

¹ Aluno do Curso de Pós Graduação, Turma A - Valparaíso de Goiás, Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, rodrigopb89@gmail.com

² Professor Orientador: Especialista em Gestão de Software pela Unianhanguera - Ricardo Vilaverde de Oliveira, Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, rvilaverde@gmail.com, Valparaíso de Goiás – GO, Maio de 2019

Abstract

Contextualization:

Evaluation of the insertion of new technologies within the military police system for integration and improvement of services provided to the population through field research via "Google Forms", where two questionnaires were set up to interview civilians and security professionals to evaluate satisfaction with the new technological systems, performance in use and satisfaction of the service to the population. The semi-empirical method was used to base the existing literature on the subject and it was concluded that the implantation of new technologies, especially the RAI, have had a positive effect on the conclusion of occurrences and attention to civilians, as well as obtaining an excellent degree of population satisfaction.

Keywords: Technology. Military police. Satisfaction. Integration.

1 INTRODUÇÃO

Desde a criação da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), até pouco tempo atrás, todos os registros de ocorrências policiais estavam sendo realizados de forma manual, utilizando papel, assim como a geração da escala de serviço, o empenho de viaturas, a emissão de ofícios, os documentos utilizados pela administração e demais serviços realizados pela corporação.

Com o passar dos anos houve o crescimento da população e conseqüentemente o aumento da criminalidade, demorando assim um fluxo maior no atendimento de toda a sociedade e o aumento no número de ocorrências. Com isso, o uso do papel exageradamente trouxe um grande problema, pois além do espaço físico que ele ocupa, pode se degradar com o tempo devido às condições climáticas, de uso e de armazenamento, além de que a busca e a localização de um registro policial em um depósito de arquivos, podem tomar muito tempo.

Em parceria com a Secretaria de Segurança Pública, foram criadas algumas plataformas eletrônicas a fim de minimizar a questão da utilização do papel. Uma das mais importantes, na qual será realizada a pesquisa, é a ferramenta chamada Registro de Atendimento Integrado (RAI), que é utilizado hoje para o registro das diversas ocorrências no Estado e no empenho de viaturas. É uma ferramenta que une todas as forças policiais do Estado de Goiás de forma integrada. Ela é utilizada desde o atendimento inicial do usuário, ou seja, desde sua ligação para o serviço de emergência 190 até o seu encerramento.

É uma ferramenta bem completa que vem se aprimorando a cada dia e que garante digitalmente, além dos relatos, o anexo de imagens, a inclusão de objetos, veículos, arma, pessoas, o histórico completo mostrando data e hora em que a viatura foi empenhada, e outras informações, nas quais os Comandantes, as Corregedorias e o Ministério Público podem ter acesso para uma otimização no controle da atividade policial. O grande problema na utilização desse sistema é que muitos dos policiais que trabalham nos Centros de Operação da Polícia Militar (COPOM) e os policiais que estão nas ruas, encontram uma enorme dificuldade de operá-lo, devido à falta de treinamento específico, deixando assim de explorar todas as suas funcionalidades.

Por fim, o método do estudo, com objetivo na exploração da experiência dos usuários com a ferramenta, deu-se de forma sistemática, com pesquisa de campo direcionada por meio de perguntas com caráter interrogativo, à sociedade e a alguns policiais. A pesquisa teve como objetivo verificar se com a presença dos sistemas digitais vigentes na instituição, houve uma simplificação significativa e automatização dos serviços burocráticos, no trabalho e esforço manual provenientes dos profissionais, e se para as vítimas houve ganhos significativos no atendimento da Polícia Militar.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Com o aparecimento de novas ferramentas digitais no sistema da polícia militar do Goiás, surgiram novos estudos para avaliar a eficácia e eficiência das ferramentas. Entre as ferramentas de estudo está a RAI (Registro de Atendimento Integrado), que facilita a automatização de serviços burocráticos, diminui exponencialmente o uso do papel nas fases processuais de cada atendimento e integra de forma rápida outros órgãos de segurança do Estado.

a. REGISTRO DE ATENDIMENTO INTEGRADO

O RAI é uma ferramenta eletrônica, totalmente informatizada, que foi desenvolvido pela SSP-GO (Secretária de Segurança Pública do Estado de Goiás) em parceria com todas as forças de segurança pública do Estado e que possui a função precípua de registrar as ocorrências geradas por elas. É uma ferramenta que está em constante evolução e que veio para facilitar a vida dos policiais e da sociedade de um modo geral, que depende dos serviços de segurança do Estado. É uma forma econômica e eficiente na produção e registro de ocorrências policiais que vem baseado no princípio da economicidade, reduzindo enormemente os custos, acrescentando uma gama de informações maiores como o anexo de fotos e a disponibilidade de o agente de segurança pública acessar a ocorrência eletrônica de qualquer lugar que ele estiver. Bastando apenas um computador conectado à internet ou mesmo pelo smartphone ou tablete. De acordo com SSPGO:

“O RAI, que é a base da plataforma PSI, vem para mudar a dinâmica do principal instrumento utilizado pelas forças de segurança no curso inicial de qualquer tratativa de evento: a ocorrência ou notificação de crime. Ou seja, a implantação do programa, portanto, não será uma mera mudança tecnológica, mas uma mudança de paradigma que tem impacto direto na cultura das instituições” (Site SSPGO - <http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html>).

O sistema RAI, foi desenvolvido em 2016 com o intuito principal de modernizar a rede de segurança do estado do Goiás com inteligência nos meios de solução. Em teoria, os benefícios com a ferramenta são extraordinários, pois há ganho de tempo e produtividade para os profissionais integrando as ocorrências, e ganho para a população que não precisa mais abrir várias ocorrências.

Esclarecendo melhor a ferramenta RAI, a secretaria de segurança pública (SSP), publicou em seu site uma definição dos objetivos da nova tecnologia de forma que a população tenha acesso e elucide melhor as suas dúvidas quanto ao funcionamento e comportamento em vias de tramitação do processo.

O RAI foi desenvolvido para que as instituições que compõem o Centro Integrado de Inteligência, Comando e Controle (CIICC) possam utilizá-lo, ou, caso possuam sistemas próprios, que esses interajam com o novo programa enviando e recebendo dados de maneira automática e em tempo real. Com o programa as forças policiais em todo o Estado terão um retrato em tempo real de todos os crimes praticados em Goiás, pois o RAI reúne, no mesmo local, registros de atendimentos e ocorrências. (SSP, 2017).

b. REFLEXOS SOCIOECONOMICOS

O avanço na eficiência e qualidade de prestação de serviços, deveria ser um pilar básico do funcionalismo público, tendo como visão a cidadania que a população é capaz de exercer para com o poder público e suas obrigações, explana Lima (2004).

A presença de sistemas automatizados, facilita em questões de controle de ocorrências e aumenta o número de registros, pois diminuindo a burocracia na abertura de processos a população pode ser atendida com mais facilidade, rapidez e eficiência. Quanto ao consumidor, admite-se que a juventude por estar cada vez mais conectada com os avanços tecnológicos, aprova e gosta do aprimoramento do sistema funcional de registros de ocorrências.

Levando em consideração a fase em que encontra-se o projeto RAI, e a capacitação técnica dos profissionais que vão operar, é notória a necessidade de um treinamento mais específico com os profissionais afim de aumentar a produção e resolução de casos simples até os mais complexos. A população de indivíduos participantes da pesquisa acredita que a ferreamente necessita de melhorias e uma dessas melhorias é a otimização no sistema de atendimento.

Admitindo que a tecnologia esteja cada vez mais presente nos sistemas de atendimento a comunidade, deve-se observar que o processo de informatização não é tão simples quanto parece. A simples aplicação dos sistemas requer envolvimento de muito mais do que uma instituição, Furtado (2002) Envolve vários órgãos com diferentes propósitos, mas com um objetivo geral, no ramo em questão, a segurança pública.

Com o uso da ferramenta RAI, os usuários podem fazer críticas, dar sugestões, fazer elogios e comentários sobre a experiência com a ferramenta, o que pode facilitar no processo de aprimoramento da mesma. O aprimoramento deve ser constante para um melhor aproveitamento socio econômico, de acordo com Figueiredo (2005).

Pensando na gestão, a partir da RAI, como ferramenta a ser utilizada para otimizar o trabalho atual da polícia militar, alguns autores exploraram tal âmbito e apresentaram uma nova visão corporativa. Egon Bittner foi um desses autores. Com a obra "Aspectos do trabalho policial (2003)" ele retrata os desafios da atualidade que a polícia deve enfrentar e ainda historicamente analisa as mudanças na PM. Criticamente observando, Bittner refere-se à polícia como uma instituição com baixo grau de instrução e interesses ambíguos

Os reflexos sociais de um sistema com a RAI vão desde um aproveitamento no atendimento até a satisfação da população com o trabalho da polícia civil. O autor Souza (2003) exemplifica de forma sucinta o almejo dos funcionários da polícia para com o treinamento com objetivo de qualificar o serviço.

O candidato, ao bater às portas da Polícia Militar e se aventurar a ingressar em um de seus cursos, espera, no mínimo, adquirir uma boa formação, por meio de um ensino dinâmico, atualizado e com uma prática pedagógica que lhe ofereça conteúdo para ser um policial, mas também formação que lhe permita inserir-se na sociedade como agente de mudança. (SOUZA, 2003)

Mais um dos reflexos positivos quanto a aderência das ferramentas digitais, foi a melhora na comunicação. O auxílio na comunicação deu-se pela integração, obtendo respostas mais rápidas e conseqüentemente melhorando a experiência do usuário por abas as partes.

O boletim virtual concilia a produtividade com um dos problemas que atualmente mais assolam a segurança pública de forma geral, a resolução dos casos que são abertos. E um dos fatores decisivos é a maior organização presente por parte dos operadores.

A revisão de literatura tem como objetivo apresentar de uma maneira mais específica o Sistema RAI (Registro de Atendimento Integrado) e como ele está sendo utilizado na PMGO (Polícia Militar do Estado de Goiás) e como estão sendo feitos os registros de ocorrência.

3 METODOLOGIA

O trabalho terá como embasamento a pesquisa em um dos principais sistemas que a polícia utiliza que é o RAI, sendo realizada através das seguintes etapas:

1ª etapa: Análise teórica e prática do sistema sendo operado pelos policiais e responsáveis pela pesquisa;

2ª etapa: Análise das principais dificuldades e facilidades que o sistema trouxe. Esta etapa será realizada através de pesquisas profundas e direcionadas, relatos de alguns policiais que utilizam corriqueiramente o sistema e de algumas pessoas da sociedade que precisaram do atendimento policial;

3ª etapa: Análise e a avaliação dos resultados obtidos atingidos através da pesquisa.

Para a obtenção de resultados que fossem fidedignos a realidade e condizentes com fatos concretos, foi formulado e exposto um questionário via google

para resposta tanto de vítimas como de profissionais a respeito da qualidade do serviço prestado pela PMGO.

Após as respostas, foram formulados gráficos para conferência de resultados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente foi oferecido aos participantes da pesquisa uma espécie de termo de consentimento e esclarecimento a respeito do que se tratava a pesquisa. Houve uma taxa de 100% de esclarecimento por parte das vítimas e dos profissionais, sendo 18 vítimas e 15 profissionais avaliados.

Formulário de perguntas sobre o atendimento prestado da PMGO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE.

Você está sendo convidada a participar, como voluntária, do estudo/pesquisa intitulada "A importância dos sistemas informatizados na PMGO", conduzida por Rodrigo Passos de Barros. Este estudo tem por objetivo geral verificar a operacionalidade do sistema de atendimento RAI.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos participantes. Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, aceito participar do presente Projeto de Pesquisa.

Figura 1- TELC

Perguntou-se também a idade e grau de escolaridade dos participantes e obteve-se os seguintes gráficos:

Idade ?

15 respostas

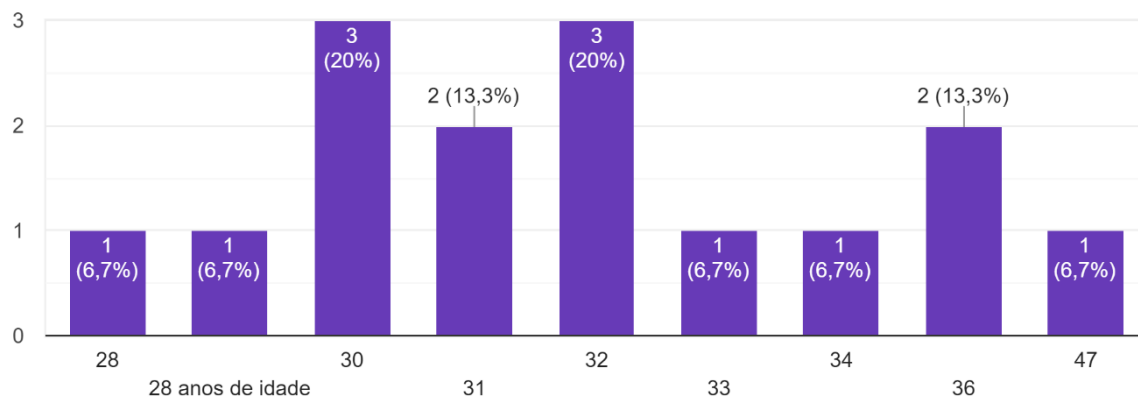


Gráfico 1- Idade dos policiais (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Qual sua idade ?

18 respostas

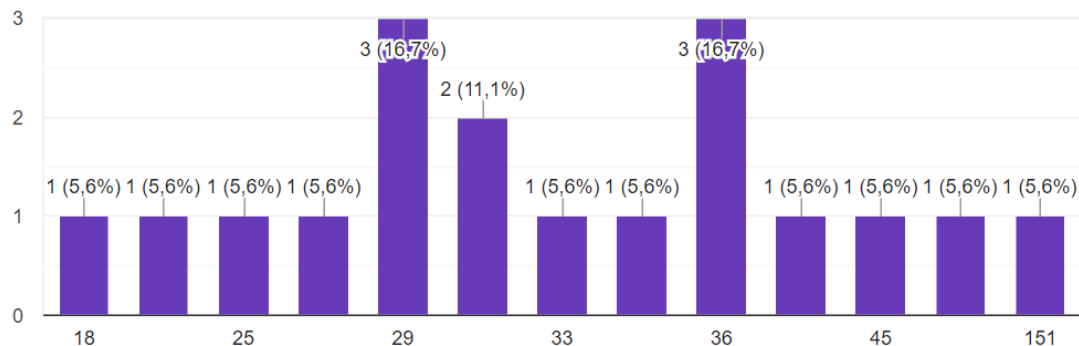


Gráfico 2- Idade das vítimas (n=18)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Qual a sua graduação ?

15 respostas

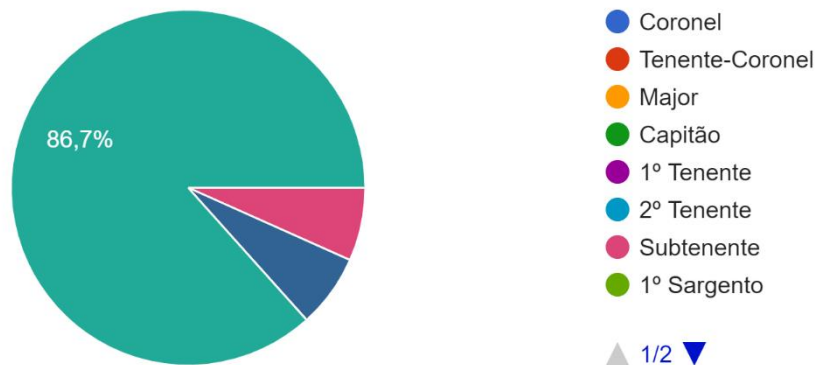


Gráfico 3- Escolaridade dos policiais (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Qual sua escolaridade ?

18 respostas

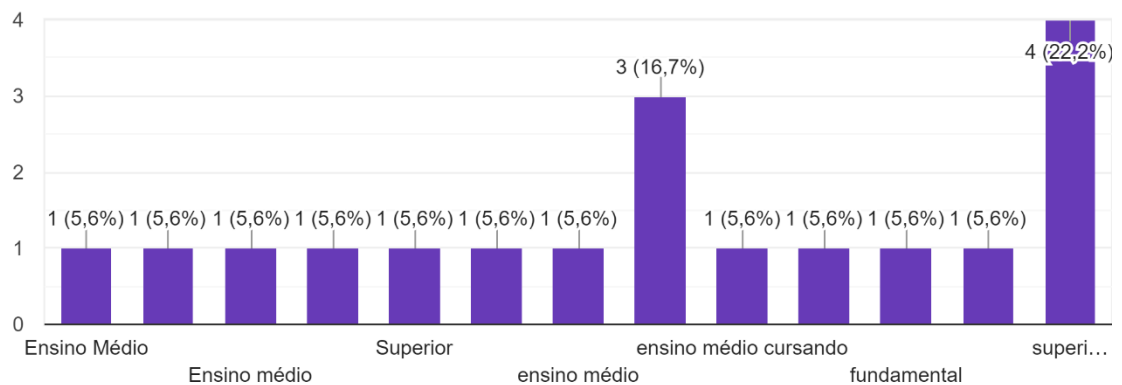


Gráfico 4- Escolaridade vítimas (n=18)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Após a obtenção dessas informações básicas, dividiu-se as pesquisas aprofundando na experiência das vítimas para com o serviço prestado pela polícia e na utilização de ferramentas automatizadas por parte dos profissionais de segurança pública.

Quanto ao questionário para os policiais, foi observado que a maioria não possui dificuldades com a ferramenta e aprova a utilização. Contudo o treinamento para utilização da ferramenta se faça de modo deficiente.

Entre as observações feitas pelos participantes, a principal melhoria com o implante da tecnologia no meio policial foi a agilidade no serviço, conforme mostram os gráficos e respostas a seguir:

Você possui facilidades em manusear equipamentos de informática ?

15 respostas

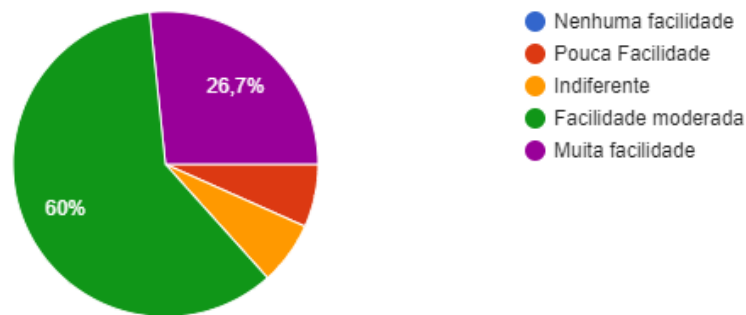


Gráfico 5- Familiaridade com a informática dos policiais(n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Você sente dificuldade em manusear o sistema ?

15 respostas

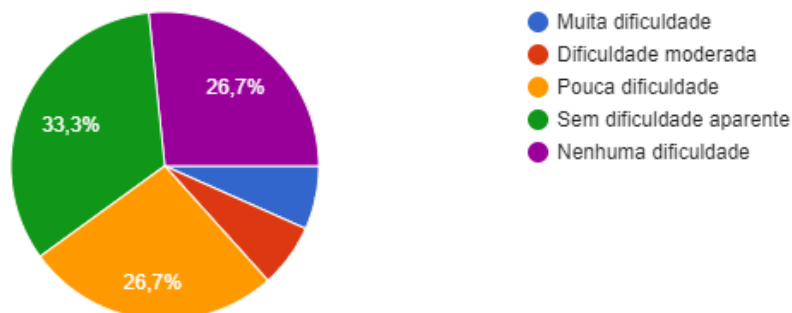


Gráfico 6- Dificuldade de manuseio da ferramenta (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Qual a sua satisfação com os sistemas RAI ?

15 respostas

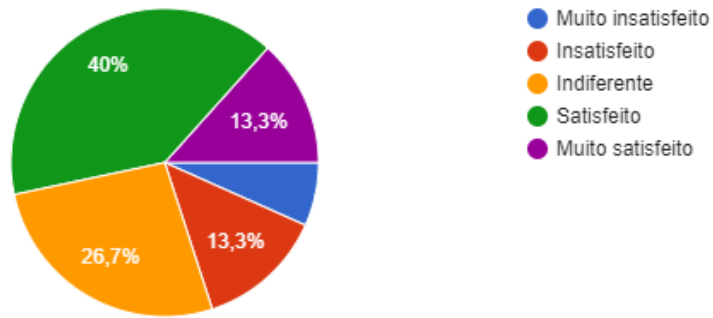


Gráfico 7- Grau de satisfação dos policiais (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Você notou melhorias na atividade policial com a implantação do sistema RAI ?

15 respostas

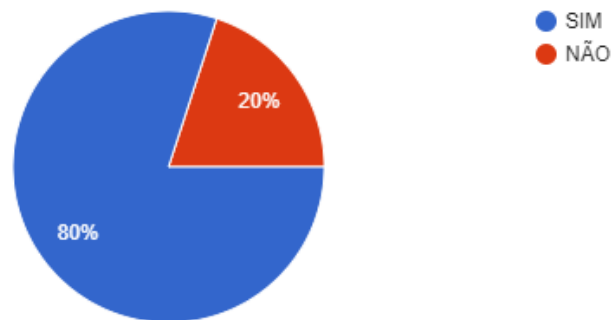


Gráfico 8- Melhorias na atividade policial (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Você recebeu algum tipo de treinamento para utilizar o sistema RAI ?

15 respostas

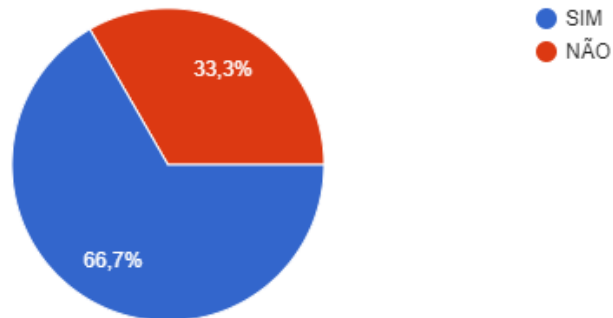


Gráfico 9- Treinamento dos policiais (n=15)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Perguntados sobre a ocorrência de melhorias no sistema, obteve-se os seguintes comentários, onde 5 deles remetem a agilidade do processo:

Caso a resposta anterior seja "SIM", descreva em poucas palavras quais seriam essas melhorias ?

12 respostas

Colocar no ar
Agilidade no serviço e integração
Mais agilidade no serviço policial militar...
Duração para preencher diminuiu e facilita na troca de informações com outros órgãos de segurança
Otimização do serviço.
Agilidade
Facilidade no atendimento à população
Adequado ao nível de evolução da sociedade
Agilidade
Sistema melhora a forms de armazenar informações e escrever.
controle de ocorrências
Facilidade de pesquisa de dados

Figura 2- Avaliação do sistema

Para as vítimas, o questionário foi voltado para a satisfação com o serviço em que a maioria das respostas se faz satisfeita de um modo geral com a prestação de serviços a população e ao tempo de espera, conforme mostra os seguintes gráficos:

Achou muito demorado e burocrático o atendimento com o Policial Militar no telefone de emergência 190?

18 respostas

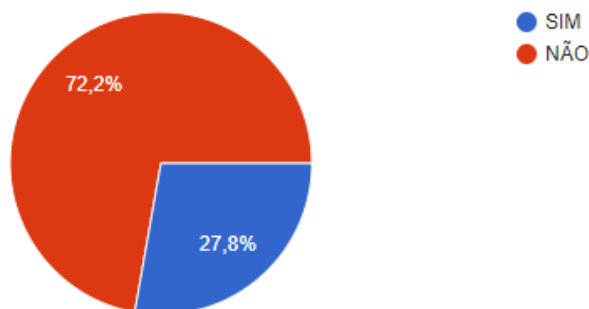


Gráfico 10- Tempo de espera (190) (n=18)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Você precisou entrar em contato mais de uma vez com serviço de emergência 190 até o atendimento presencial da viatura ?

18 respostas

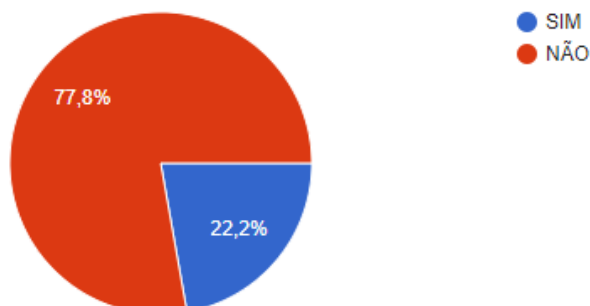


Gráfico 11- Quantidade de ligações (190) (n=18)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

Como você avalia o tempo entre a ligação e a chegada da viatura ?

18 respostas

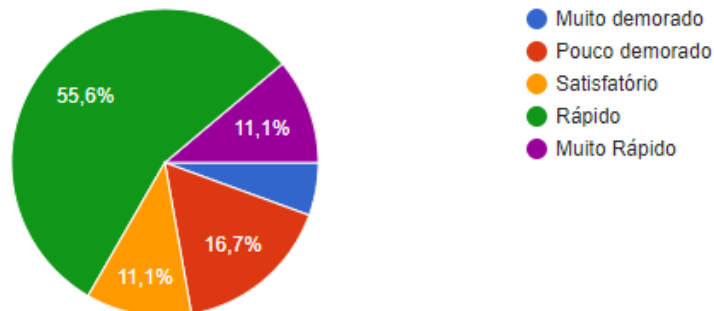


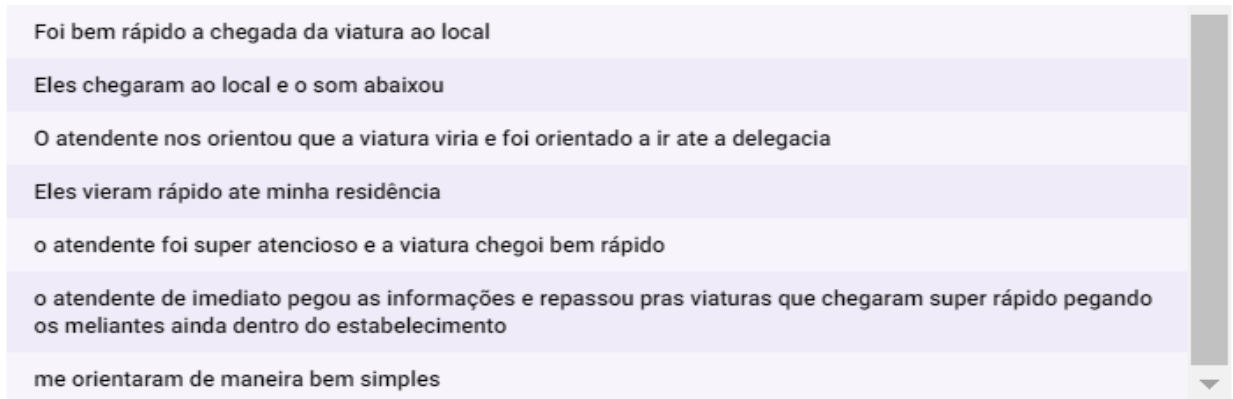
Gráfico 12- Tempo de chegada da viatura (n=18)

Fonte: Rodrigo Passos, 2019

De um modo geral como você avalia o atendimento da Polícia Militar ?

18 respostas

O atendimento do copom fica a desejar. Talvez, a falta de informação sobre o procedimento que deve ser feito, independente de horário.
Satisfatório
o atendimento foi meio burocrático. pediram várias informações vá telefone
demorou muito para a viatura chegar em minha casa
eles me orientaram a ir até o ciops, pois como não tinha vítima disseram que não registrava esse tipo de ocorrência
achei muito demorado até chegar a viatura. poderia ter acontecido algo pior
foi um atendimento prestativo
recebi todo o apoio necessário e todas as informações sobre os demais procedimentos
desde o atendimento até a chegada da viatura demorei uns 15 minutos
foi um atendimento rápido onde me passaram o que eu deveria fazer
a polícia colheu os dados bancários ligação telefônica e chegou ao local onde o problema foi sanado

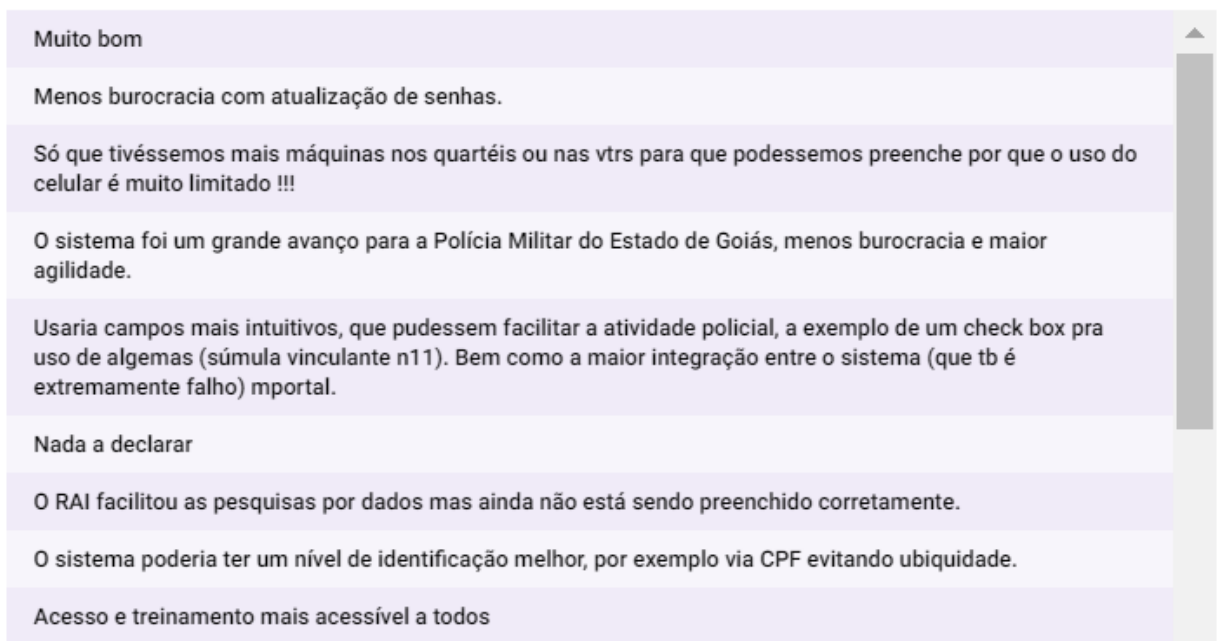


Figuras 3 e 4- Avaliação de atendimento

Para fins conclusivos, foi perguntado ainda aos entrevistados se gostariam de dar feedback, quanto ao atendimento da polícia para os civis, como da melhoria do sistema para os militares.

Diga com suas palavras alguma critica, elogio ou que você mudaria no sistema para que ele fique melhor.

15 respostas



Falta de Feedback entre a equipe técnica responsável pelo Rai e o usuário final (Polícial Militar) que por vezes e pego de surpresa com alterações substanciais no sistema.
O sistema tem que ter uma visão regional. Cada região tem suas necessidades, não tem como generalizar o sistema, principalmente em relação à inclusão e retirada de natureza. Ruim também em relação à entrar no sistema, muito detalhe que muitas vezes atrapalha ou impede o trabalho.
O sistema Rai já é ótimo
No atual sistema estão sendo armazenadas muitas informações que não tem utilidade, estado essas apenas fazendo número e poluindo o sistema, por exemplo a realização de uma RAI para mostrar que foi realizado um patrulhamento, esse tipo de RAI só gera poluição de informação.
Deveria ser revisto a política de naturezas de ocorrências para não haver dúvidas quanto a sua utilização
Reformulação das naturezas

Figuras 5 e 6- Feedback policial

Alguma sugestão, critica ou elogio sobre o atendimento da Policia Militar ?

18 respostas

Nada a declarar
Orientações ao copom para melhor atender a população
Elogio pelo atendimento, porém informado pelo atendente que as viaturas estavam empenhadas e que o atendimento poderia demorar um pouco.p
Tive que ligar mais de uma vez para o 190 pois a viatura estava demorando muito. Deveriam ter um efetivo específico para atender esse tipo de ocorrência
Deveriam atendimento acidente de trânsito em qualquer hipótese
Deveria aumentar o efetivo
Muito bom o atendimento. Nada a reclamar
Um elogio pois depois do atendimento eles voltaram no outro dia para saber se estavam tudo bem e me orientaram quais os procedimentos devo tomar caso eu seja agradaida novamente
Elogio pelo atendimento prestado
Atendimento excelente
Atendimento muito bom.
Elogio para o atendimento
Só elogios para os policiais que se dispuseram a nos ajudar
Elogiar os policiais que vieram rapidos
O trabalho policial está cada vez melhor
Super eficiente
Só elogios

Figuras 7 e 8- Feedback civis

Levando em consideração todas as informações colhidas e apresentadas anteriormente, e o que o autor Bitner, (2003) explanou em seu trabalho, as condições policiais relacionadas ao preparo intelectual melhoraram com o passar do tempo, levando em conta a maior escolaridade que pôde-se observar com a pesquisa de campo.

Com os gráficos pôde-se também observar que a aprovação da ferramenta por parte dos policiais é grande, o que relaciona os conceitos de facilidade, agilidade e precisão, que são obtidos com a implementação da tecnologia no meio policial.

Apesar de ser um assunto amplamente discutido, de acordo com Furtado, (2002), houve uma certa dilação além do esperado para que houvesse um acréscimo da tecnologia à polícia para que seja usada de forma acertiva e melhore as condições de trabalho dos policiais e também aumente a satisfação da população, consequência de uma boa prestação de serviços.

Desta forma, sana-se um questionamento quanto a eficiência e eficácia da implementação do sistema integrado voltado para a qualidade dos serviços militares e oportunidades de inovação da gestão policial para com as inúmeras tarefas diárias que automatizam-se com a RAI.

Dessarte, o questionamento de Souza, (2003), quanto às oportunidades e expectativas que um candidato a policial encontra ao bater às portas da polícia militar, torna-se mais inteligível, uma vez que o candidato pode encontrar excelentes condições de trabalho existentes que estão em constante aprimoramento, provando ainda a teoria de Figueiredo (2005) que dizia que as ferramentas devem estar em aprimoramento incessável.

5 CONCLUSÕES

Por fim, com uma última pergunta pôde-se chegar a um resultado e concluir que não apenas a população, mas também os policiais se sentem satisfeitos com o sistema de integração e a maioria dos civis entrevistados elogiou o trabalho, eficiência e rapidez da ação policial, assim como os policiais entrevistados elogiaram o sistema por sua rapidez e eficiência.

A dificuldade de manuseio da ferramenta associa-se à idade dos participantes da pesquisa, visto que quanto mais idade o indivíduo possui, aumentam as dificuldades com manuseio tecnológico de diversos gêneros, o que pode rapidamente ser corrigido com um treinamento mais adequado e atencioso, atendendo as necessidades de todos os policiais para que estes possam melhor desempenhar o seu papel no dever do estado para com a segurança pública.

Porém com todas as adversidades ainda pode-se perceber uma satisfação consideravelmente grande da população com o serviço. Apresenta-se de uma forma positiva a imagem da polícia militar do Goiás perante ao meio social ao qual está inclusa.

Vale ressaltar que o sistema ainda possui âmbitos a serem melhorados e que está caminhando na direção certa para um atendimento de excelência à população.

6 REFERÊNCIAS

Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2009). **Stresse ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Vol. 22, pp. 294-303

Antunes, M. A. F. (1999). **Elementos de Investigação Policial. Lições aos Alunos do Curso de Formação a Oficiais de Polícia**, edição não revista e policopiada. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

BITTNER, Egon. **Aspectos do trabalho policial**. Trad. Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: ed. da Universidade de São Paulo, 2003.

Chiavenato, I. (1976). **Teoria Geral da Administração - Abordagens Prescritivas e Normativas da Administração (5.ª Ed.)**, Vol. 1. São Paulo: Makron Books

Ferreira, E. V. & Cabaço, J. J. S. (2005). **Formação especializada de polícia na União Europeia: recursos e práticas**. *Revista Polícia e Justiça*, n.º 6, Lisboa, Julho-Dezembro, pp. 81-106.

Figueiredo, H. (2004). **O Sistema de mobilidade da Polícia de Segurança Pública. Tese de Licenciatura em Ciências Policiais**, edição não revista e policopiada. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e Gestão da Informação na Segurança Pública**. 2002. ed. Garamond Ltda

LIMA, Eurípedes Barsanulfo. **Elaboração de um Sistema de Indicadores de Desempenho para o Centro de Operações Policiais Militares – COPOM/PMGO**. 2004. São Paulo.

Souza, F. de J. (2005). **Formação Policial e os Desafios do Século XXI**. Revista Polícia e Justiça, N.º 6, Julho-Dezembro, pp. 107-113.

SSP. **Plataforma de sistemas integrados inova segurança pública em Goiás**. Disponível em: <<http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html>> acesso em: 22/04/2019.

ANEXO

TCLE- Termo de consentimento livre e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE.

Você está sendo convidada a participar, como voluntária, do estudo/pesquisa intitulada "A importância dos sistemas informatizados na PMGO", conduzida por Rodrigo Passos de Barros. Este estudo tem por objetivo geral verificar a operacionalidade do sistema de atendimento RAI.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos participantes. Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, aceito participar do presente Projeto de Pesquisa.
