

INFORMATIZAÇÃO DOS BOLETINS DE OCORRÊNCIA ATRAVÉS DA CRIAÇÃO DO RAI

INFORMATIZATION OF BULLETINS OF OCCURRENCE THROUGH THE CREATION OF RAI

RODRIGUES, Jean Carlos Martins ¹
DA SILVA, Bruno Pereira ²

RESUMO

Neste artigo foram abordados assuntos relacionados a Informatização dos Boletins de Ocorrência através do RAI (Registro de Atendimento Integrado), cujo objetivo foi o demonstrar que a implementação deste vem trazendo muitos benefícios e eficiência no processo da polícia militar do Estado de Goiás no seu dia a dia, principalmente nas tomadas de decisão, observando se houve ou não melhorias no processo de registro, complemento e acesso as informações contidas nas Ocorrências Registradas pelas Policias Militar, Civil e CBM do Estado de Goiás, após criação do RAI. Foi realizado um estudo bibliográfico com o intuito de se conhecer sobre o tema e um estudo de caso através da entrega de um questionário estruturado com 18 perguntas fechadas e uma aberta, com o intuito de, através das respostas, realizar uma análise quantitativa com gráficos sobre os dados colhidos. Concluiu-se que a partir dessa ferramenta integradora melhorou o tempo de respostas as ocorrências, houve a padronização das informações que hoje são digitalizadas não tendo uma interpretação errônea do que foi escrito, tem uma resposta real as informações solicitadas, também tornou o trabalho do policial mais fácil.

Palavras-chave: Boletins de Ocorrência. Informatização. Registro de Atendimento Integrado. Segurança Pública.

ABSTRACT

In this article, subjects related to the Computerization of Occurrence Bulletins through he Integrated Attendance Registry (RAI) were discussed, whose objective was to demonstrate that the implementation of this one has brought many benefits and efficiency in the process of the military police of the State of Goiás in its day to day, mainly in the decision making process, observing whether or not there were improvements in the process of registration, complement and access to the information contained in the Occurrences Recorded by the Military, Civil and CBM Police of the State of Goiás, after creation of RAI. A bibliographic study was carried out with the purpose of knowing about the subject and a case study through the delivery of a structured questionnaire with 18 closed questions and one open, with the intention of, through the answers, to perform a quantitative analysis with graphs on the data collected. It was concluded that from this integrative tool improved the response time to occurrences, there was the standardization of information that is digitized today not having an

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás – CAPM, jeancarlos.adm01@gmail.com; Catalão – GO, 2018.

² Professor Orientador: Especialista, professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás CAPM, stivebruno@hotmail.com, 2018.

erroneous interpretation of what was written, has a real response to the information requested, also made the police work easier.

Keywords: Occurrence Bulletins. Informatization. Integrated Service Record. Public security.

1 INTRODUÇÃO

Este Artigo Científico foi desenvolvido durante o Curso de Formação de Praças e Pós-Graduação em Polícia e Segurança Pública do Estado de Goiás, conforme resolução nº 50 de 1 de julho de 2017 do Conselho Estadual de Educação do Estado de Goiás. A coleta de dados foi uma das etapas mais importantes desta pesquisa, que é o estudo bibliográfico exploratório e descritivo, dentre os métodos utilizados, destaca-se o uso de questionário, seguida de leituras e análise dos dados colhidos.

Neste Artigo serão abordados assuntos relacionados ao tema: Informatização dos Boletins de Ocorrência através da Criação do RAI (Registro de Atendimento Integrado), será explanado se houve ou não melhorias no processo de registro, complemento e acesso as informações contidas nas Ocorrências Registradas pelas Polícias Militar, Civil e CBM do Estado de Goiás, após criação do RAI.

A Informação adequada e acessível de forma rápida possui um papel fundamental no desenvolvimento e promoção de ações eficazes nas atividades militares, portanto, partindo dessa premissa questiona-se: qual a importância das Informações contidas nos Boletins de Ocorrências (RAI) registrados pelos Órgãos de Segurança Pública do Estado de Goiás? Esse sistema trouxe mais eficácia e celeridade ao processo? Quais foram as melhorias e benefícios que o RAI trouxe para o ambiente Militar do Estado de Goiás? A hipótese que se tenta comprovar é de que a evolução do acesso as informações através do sistema de Registro das Ocorrências (RAI) trouxe melhorias e benefícios que foram associadas a Polícia Militar do Estado de Goiás.

A informatização vem sendo utilizada há muitos anos e pode ser de qualidade sempre que as informações que são enviadas de uma determinada fonte sejam a real. A competência na transmissão de comunicações tem um papel importante dentro da cadeia Logística, pois oferece oportunidades de melhoria na redução de custos, visando melhores condições de aperfeiçoamento de tempo e serviço. A comunicação quando junta com tecnologia de informações, torna-se mais eficiente e efetiva para as organizações em geral.

Para responder ao questionamento proposto e comprovar a hipótese aplicada, tem-se que o objetivo geral deste é demonstrar que a implementação do Registro Atendimento Integrado vem trazendo muitos benefício e eficiência no processo da polícia militar do Estado

de Goiás no seu dia a dia principalmente nas tomadas de decisão.

Como objetivos específicos, demonstrar que a logística integrada e a informação são muito importantes para gerar conhecimento e melhorar a forma de agir, minimizando custos e tempo; compreender que a moderna prática da Análise Criminal está hoje fundamentada no uso intensivo da Tecnologia da Informação, nela incluídos os chamados aplicativos de estatística computadorizada e de sistemas de informação geográfica organizados em bases nacionais agregadas; e analisar os dados coletados que tem a fim de chegar à conclusão de que a hipótese é verdadeira. É preciso ressaltar que por meio da análise das bases nacionais de dados agregados, é possível estabelecer relações entre várias categorias de dados e informações criminais, determinando padrões e tendências humanamente impossíveis de serem detectados manualmente.

Esse artigo se justifica como primordial para a polícia militar, pois em nenhuma outra área a qualidade e a exatidão dos dados é tão importante quanto na segurança pública. Como funciona atualmente no sistema da Secretaria de Segurança Pública de Goiás, com o início das atividades do RAI – Registro de Atendimento Integrado, há um verdadeiro avanço no sistema de mapeamento criminal do estado de Goiás.

O estudo trata-se de uma pesquisa, em primeiro momento de exploratória e descritiva, tendo como objetivo propiciar maior familiaridade com o problema, cuja finalidade é torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. De acordo com Gil (2007), faz-se um levantamento bibliográfico, uma entrevista (gravada ou questionário) com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e, por fim, análise de exemplos que estimulem a compreensão do assunto (GIL, 2007).

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa descritiva espera que o pesquisador busque várias informações sobre o tema desejado, em seguida descreva os fatos e fenômenos de uma determinada realidade.

Para a pesquisa-campo, será utilizado o estudo com survey, que busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Trata-se de um procedimento útil, especialmente em pesquisas exploratórias e descritivas (SANTOS, 1999 apud GERHARDT, SILVEIRA, 2009).

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 LOGÍSTICA

Em primeiro momento, aborda-se a logística é de grande utilidade para a Polícia

Militar, uma vez que acelera o processo de obtenção de informações no momento das ocorrências, bem como a utilização do RAI que é um sistema integrado entre as polícias militares e civis. Dessa forma, considera-se que é importante saber o que significa logística já que muito se fala. Anteriormente, esta era utilizada somente como uma forma de transportar mercadorias, hoje, no entanto, seu significado foi ampliado e a logística passou a ser também a integração de informações, no caso do registro do RAI, entre as polícias militares, civis e bombeiros facilitando a comunicação entre elas.

O termo, logística, tem origem francesa (do verbo *loger*: “alojar”) e está intimamente “[...] associada ao suprimento, deslocamento e acantonamento de tropas, tendo, portanto, sua origem ligada às operações militares” (FERREIRA; ALVES, 2005, p. 435). Tendo, mais tarde, uma definição mais ampliada, tanto para uso militar como para uso industrial: “[...] a arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte para o usuário” (PAIVA, 2003, p. 11).

Nesse sentido, a influência militar na logística é grande, que inclusive hoje ainda existem algumas concepções que as comparam. Mas, o desenvolvimento do homem vem fazendo com que a racionalidade da logística passe a ser adotada em outras áreas do conhecimento e da produção. Na atualidade, é inaceitável pensar em qualquer atividade empresarial que não precise de conhecimentos e práticas logísticas para que seu desempenho seja eficaz. Para Caixeta-Filho e Gameiro (2011, p. 05), “Distribuir tropas, armamentos, veículos e mantimentos de forma racional em uma guerra, talvez seja o maior desafio de qualquer exército”.

A logística tradicional é uma área de atividade muito pesquisada e possui conceitos bem definidos e divulgados no âmbito empresarial. No entanto, no contexto como é conhecida atualmente, busca passar a noção de otimização global do sistema como um todo, abrangendo a dinamização dos procedimentos e a diminuição dos custos ao longo da cadeia logística (CAIXETA-FILHO; GAMEIRO, 2011).

Para Ballou (2001, p. 17), a missão da logística é distribuir a mercadoria ou o serviço certo, no lugar certo, no tempo certo e nas condições desejadas, ao mesmo tempo em que fornece a maior contribuição à empresa, isto 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”.

Rocha (2003) afirma que a Logística na atualidade é muito importante para a econômica mundial e está em ampla expansão, compreendendo o seu profundo valor, fenômeno observado, sobretudo, a partir do final da Segunda Guerra Mundial, sendo também um grande avanço da tecnologia e a descoberta de novos materiais, com a natural

“miniaturização” dos produtos. Estes últimos avanços reduziram tanto os custos de produção devendo refletir nos custos logísticos.

Conforme Ching (2010, p. 28), o conceito de logística teve um grande desenvolvimento a partir 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”.

Os desenvolvimentos na tecnologia do processamento de informações e nas comunicações colaboraram para aceitar a administração do sistema como um todo e a “[...] aplicação de conceitos e regras de decisão cada vez mais sofisticadas aos processos de planejamento e administração” (BALLOU, 2011, p. 24).

A logística integrada, por sua vez faz uma junção entre a logística e a informação dentro do processo logístico. Os fluxos de informação passaram a ser muito importantes nesses processos ao mesmo tempo serem integrados na cadeia de suprimentos, seja estes matérias- primas ou dados. Dessa forma, é impossível separar um do outro.

Levando em consideração a nova concepção para logística integrada, é que é precisa ampliar a lógica de integração da empresa para o ambiente externo, abrangendo fornecedores e clientes (KOBAYASHI, 2000). O sucesso da organização só possível a partir do envolvimento de suas partes externas, conseguinte, dessa forma, alcançar vantagens competitivas através de aumento da produtividade, diferenciação do produto e níveis altos de serviço ao cliente (CHING, 2001).

Através da logística integrada as organizações precisam alcançar seis objetivos operacionais diferentes, que são tidos como primordiais para desempenho logístico. São eles: resposta rápida; variância mínima; estoque mínimo; consolidação da movimentação; qualidade e apoio ao ciclo de vida (BOWERSOX e CLOSS, 2001), a saber:

- 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 (ARAÚJO, 2007, p. 15).

Dessa forma, atualmente as organizações que possuem o melhor desempenho competitivo são as que têm o melhor sistema integrado em seus processos internos com metas e estratégias bem definidas.

2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A informação passou a ser na atualidade um instrumento muito poderoso no mundo dos negócios, tendo-a e sabendo usá-la, permitirá controlar o mercado, terá um diferencial para enfrentar a competitividade. É próprio a qualquer organização ressaltar e mostrar a relevância das tecnologias da informação em todas as áreas, compreendendo esta como sendo uma informação que precisa ser modificada a fim de promover a tomada de decisão.

Com a implementação do RAI acontece da mesma forma, usa-se um sistema onde são armazenadas informações sobre ocorrências, interligando dados de pessoas e que são vinculadas as polícias militares, civis e corpo de bombeiros. Assim, quando for consultado é possível verificar se há alguma outra ocorrência praticada pela pessoa, ou quaisquer outras informações sobre o acontecimento e se há ou não mandado contra esta.

Em primeiro momento é preciso explicar o que é sistema. Por sistema compreende-se como sendo 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 classificados em abertos e fechados. O primeiro é representado por empresas, bem como os sistemas de informações, uma vez que existe um processo de interação com o ambiente. O segundo, sistemas fechados, de acordo com Padoveze (2010), não interagem com o ambiente externo, contrário aos sistemas abertos que tem como características a interação com o ambiente externo, suas entidades e variáveis. Também há sistemas físicos e sistemas informacionais.

Os elementos fundamentais que compõem 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” (PADOVEZE, 2010, p. 46).

Rezende (2003) considera que sistema de informação é todo sistema que usa ou não os recursos da tecnologia da informação que manipula ou gera informação. Nesse sentido, a tecnologia da informação,

[...] é compreendido como sendo um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados conforme uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com seu produto, possibilitando às empresas o cumprimento de seus objetivos primordiais (PADOVEZE, 2010, p. 47).

O intuito do sistema de informação é conseguir elementos certos para as pessoas certas, no momento certo, na quantidade certa e no formato certo. Como os sistemas de informação devem fornecer informações úteis, podendo ser classificados em: Sistema de Informação de Apoio às Operações e Sistema de Informação de Apoio à Gestão que têm por finalidade ajudar os departamentos e atividades a desempenharem seus papéis operacionais (compras, estocagem, produção, vendas, faturamento, recebimentos, pagamento, qualidade, manutenção, planejamento e controle de produção, etc.). Os sistemas de Apoio à Gestão têm como preocupação fundamentalmente com as informações necessárias para gestão econômico-financeira da empresa.

Os gestores enfrentam atualmente o desafio de gerenciar efetivamente as informações. A tecnologia da informação oferece o suporte para a gestão das informações e auxilia as organizações a competirem com sucesso num ambiente globalizado. As empresas utilizam as informações como um recurso, como ativo ou como um produto, segundo é mostrado na figura 1.

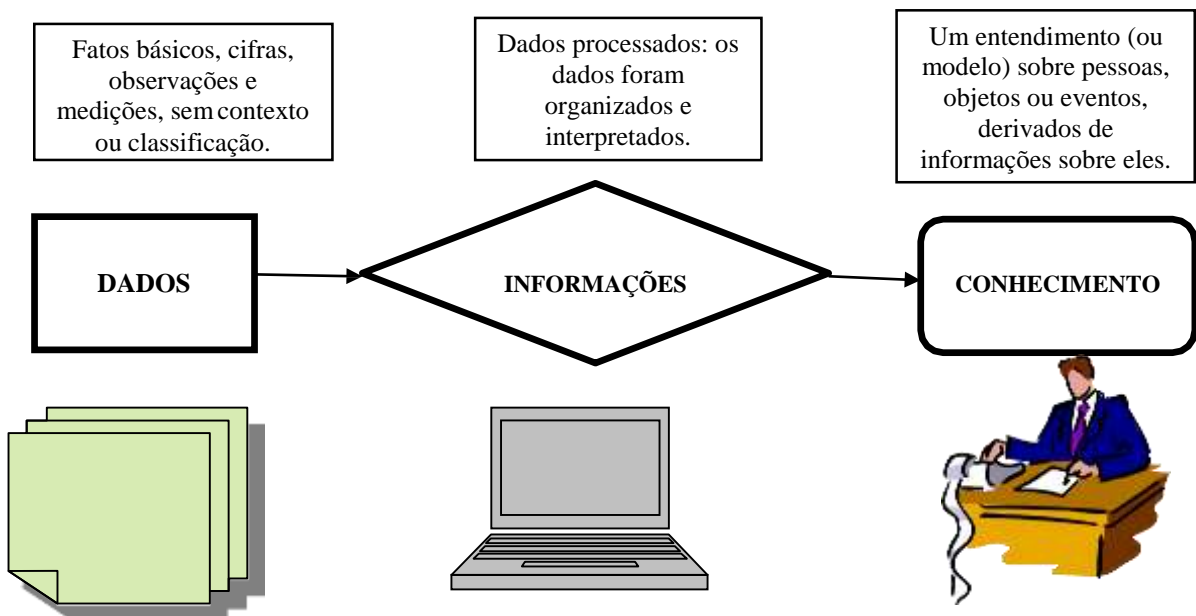




Figura 1 – Gestores obtêm informações a partir de dados e as usam para obter informações.
Fonte: Adaptada de Gordon e Gordon (2003).

Assim, os gestores podem usar informações para conseguir conhecimento. Para melhor compreensão é preciso definir alguns termos mostrados na figura 1: dados, informações, conhecimento, conforme ensina Gordon e Gordon (2003) e Turban, Rainer Jr. e Potter (2007).

- g) **Dados:** são definidos como fatos, valores, observações e medidas que não estão contextualizadas ou organizadas.
- h) **Informação** são os dados processados que foram organizados e interpretados e possivelmente formatados, filtrados, analisados e resumidos.
- i) **Conhecimento** é um entendimento ou modelo, sobre pessoas, objetos ou eventos derivado de informações sobre eles.

Esse autor, ainda acrescenta **sabedoria** que é a habilidade de empregar os conhecimentos para um propósito. Os sistemas de computador entram nessa categoria, segundo Gordon e Gordon (2003), pois coletam dados, produzem e apresentam informações e auxiliam na criação do conhecimento.

Os papéis das informações nas organizações são assim definidos: informação como recurso; informação como ativo; informação como um produto. A função da tecnologia da informação é permitir que pessoas, grupos e organizações façam a gestão de suas informações eficientemente, como também facilitar as comunicações entre as pessoas dentro das organizações e entre estas (GORDON; GORDON, 2003).

- j) **Informação como um recurso:** tal como o dinheiro, pessoas, matérias primas, equipamentos ou tempo, a informação pode servir como recurso, um insumo na produção de bens e serviços;
- k) **Informação como ativo:** a informação pode servir como um ativo, isto é, a propriedade de uma pessoa ou de uma organização que contribui para os resultados de uma empresa. Sob este ângulo, a informação é semelhante a instalações, equipamentos, *goodwill* e

outros ativos da empresa. Faz-se necessário que os gestores possam enxergar a informação como um investimento que eles podem usar estrategicamente para dar à sua empresa uma vantagem sobre seus competidores.

l) **Informação como um produto:** as empresas também podem vender informação, o resultado de seu processo produtivo, como um produto ou serviço ou como componente embutido em um produto.

Assim sendo,

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 intrinsecamente relacionada com os quesitos de qualidade, produtividade, efetividade, rentabilidade, perenidade, competitividade e inteligência empresarial e organizacional (REZENDE (2003, p. 38).

Para Ballestero-Alvarez (2010) um sistema de informação precisa avaliar os tipos de sistema que podem ser encontrados. Assim sendo, esse autor usa de taxonomia (Ciência das Classificações) de sistema de informação sugerida por Mason que define cinco módulos fundamentais que distinguem os sistemas de informação:

- m) **Fonte:** fatos econômicos ou conexos ao sistema de informação;
- n) **Dados:** quantidade de fatos e seu armazenamento;
- o) **Predições e inferências:** são métodos de se fazer prognósticos e dedução baseados nos dados;
- p) **Valores pessoais e escolhas:** de acordo com os dados colhidos na predição e interferências, se faz a tomada de decisão envolvendo também valores pessoais;
- q) **Ação:** é a prática que o sistema de informação impõe.

Mason (apud BALLESTERO-ALVAREZ, 2010) institui seis tipos distintos de sistema de informação, que são descritos a seguir:

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).

Para que se possa fazer uma avaliação sistêmica da fonte e dos dados, de acordo com esses autores, é preciso primeiro examinar na fonte, se os fatos observados são, na verdade, apropriados aos objetivos do sistema de informação de que se trata. Pois, o que se faz análise é se os fatos são corretamente verificados. A avaliação dos dados possibilita observar se as fontes são importantes, como também, verifica se os dados da fonte são justamente o que se precisa.

Dessa forma, considera-se que para avaliar sistematicamente a fonte e os dados, precisa-se examinar na fonte, se os eventos observados são, na realidade, apropriados aos intuídos do sistema de informação de que se trata.

São muitos os benefícios que os sistemas de informação trazem para as organizações, sobretudo, quando são utilizados como fatores de solução de problemas e como instrumentos diferenciais de negócios. É muito importante e excepcional o valor das informações organizacionais. As informações personalizadas e adequadas promovem a gestão competente das organizações.

3 METODOLOGIA

Este artigo científico busca apresentar a importância do sistema de informação para tomada de decisão na Segurança Pública, partindo da premissa de que no Brasil, nos últimos anos houve um aumento relevante do sistema informatizado, o que consequentemente vem trazendo grandes benefícios.

Primeiramente foi realizado um estudo bibliográfico exploratório, no qual foi discutido alguns conceitos e também um melhor entendimento sobre a importância do mesmo. A segunda parte é referente a pesquisa com *survey* é “[...] a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa” (FONSECA, 2002 apud GERHARDT, SILVEIRA, 2009, p. 39).

O questionário tem 18 (dezoito) questões fechadas e uma aberta, tendo como público alvo autoridades do comando da segurança pública da cidade tais como: polícia

A partir do início das atividades do RAI, houve uma verdadeira revolução no sistema de mapeamento criminal do Estado de Goiás, devido a dois fatores primordiais: impossibilidade de duplicata de ocorrências e o link estabelecido entre endereço do fato criminoso e o sistema de mapeamento do *Google Maps*.

O RAI é o responsável por agregar os registros de atendimentos e ocorrências, impedindo, por exemplo, que o cidadão precise ir a diferentes lugares buscando informações dezenas de vezes para saber como está a situação de um mesmo caso. Através do RAI, é possível rastrear o caso, a partir da abertura de um inquérito, chegando até o judiciário e em seguida a execução penal.

A partir da implementação do RAI, as forças policiais ao registrarem a ocorrência os dados entram no sistema de forma automática e são validados pelas forças policiais civis e militares e pelo Observatório que centraliza e coordena o trabalho de análise e consolidação das informações e auditado, em seguida, pela Comissão da RAI que faz toda a conferição para que não ocorra duplicidade ou registro incorreto. Só depois desse trabalho é que os dados serão disponibilizados à sociedade.

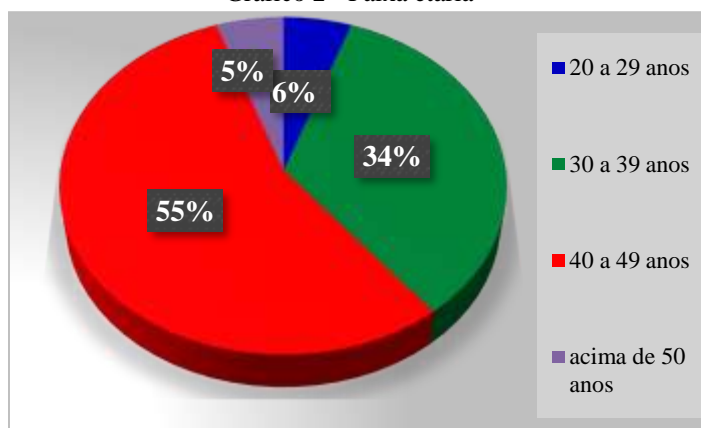
A primeira parte do questionário tem-se três questões sobre os dados pessoais desses servidores (sexo, faixa etária e escolaridade). Foi observado que 96% dos que responderam eram homens e 4% mulheres (Gráfico 1).



Fonte: O autor (2018).

A segunda questão, sobre os dados pessoais, é sobre a faixa etária, nessa observou-se que 55% estão entre 40 a 49 anos; 34% entre 30 a 39 anos, 6% estão entre 20 a 29 anos e 5% acima de 50 anos (Gráfico 2).

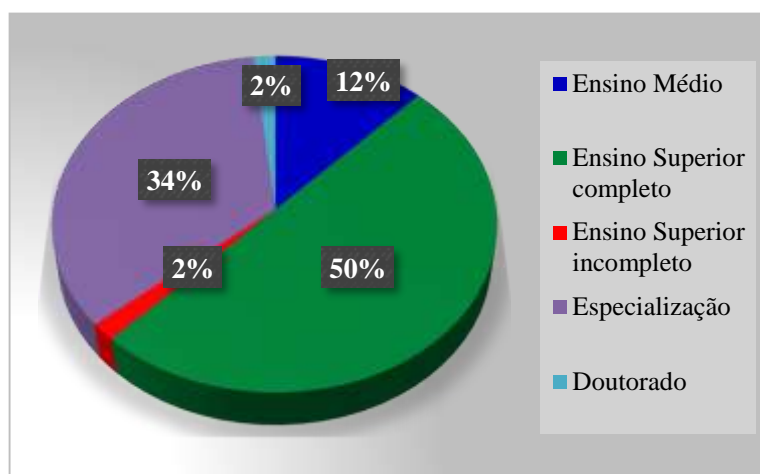
Gráfico 2 - Faixa etária



Fonte: O autor (2018).

A terceira e última questão em relação aos dados pessoais é em relação ao nível de escolaridade. Observou-se que 50% já concluíram o ensino superior, 34% são especialistas, 12% terminaram o ensino médio, 2% ainda estão cursando o ensino superior e 2% têm doutorado (Gráfico 3).

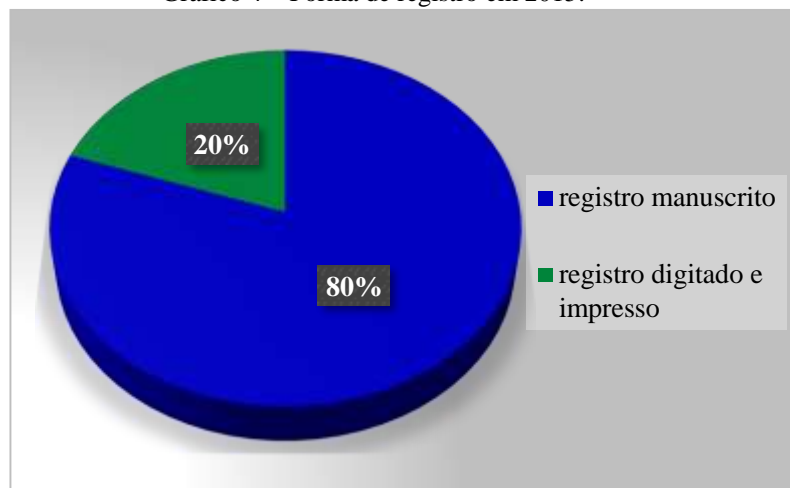
Gráfico 3 – Nível de Escolaridade



Fonte: O autor (2018).

Nas questões referentes as informações para o artigo, a quarta pergunta é sobre a forma como eram feitos os registros das ocorrências da PM/GO até o ano de 2015, sendo respondido 80% de registro manuscrito e 20% de registro digitado e impresso, como mostra o gráfico 4.

Gráfico 4 – Forma de registro em 2015.



Fonte: O autor (2018).

A quinta pergunta é sobre o que mudou em relação aos registros de Ocorrências após a Implantação do sistema de Registros de Atendimento Integrado em 2016, foi possível perceber que 99% consideram que melhorou e somente 1% acredita que piorou.

A sexta questão está relacionada com a implantação do RAI, se houve melhora na variação média de tempo para fazer o registro de um Boletim de Ocorrência, as respostas foram as seguintes: 80% disseram que sim; 13%, não e 7% continua do mesmo modo (GRÁFICO 5).

Gráfico 5 – Melhora na variação média de tempo de registro



Fonte: O autor (2018).

Percebe-se que houve ganho de tempo, melhora no procedimento de arquivamento das ocorrências e se aconteceram mudanças com a chega do RAI e se o processo ficou mais eficaz, obteve-se como respostas que 77% confirmam que “sim”; 12% “continua do mesmo modo” e 11% não percebeu mudança, como mostra o gráfico 6.

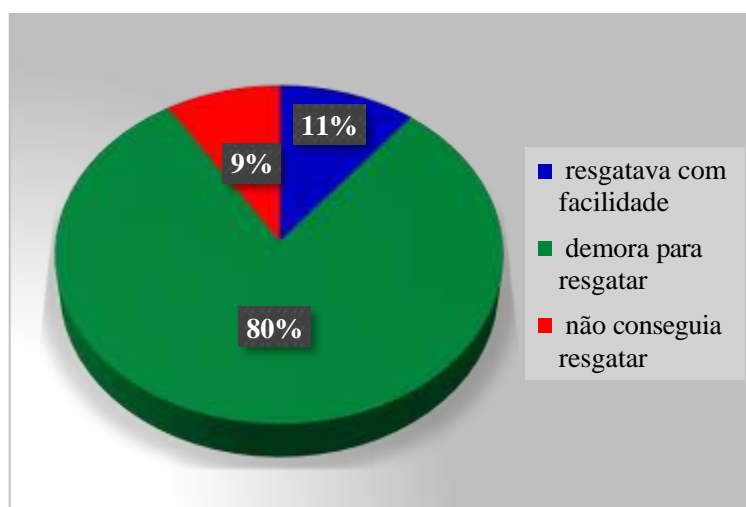
Gráfico 6 – Ganho de tempo, melhora no procedimento de arquivamento, mudanças ocorridas.



Fonte: O autor (2018).

Ao serem questionados a respeito de como era o processo de resgate de informações de uma ou mais ocorrências que já estavam arquivadas. Destes 80% consideram que demorava para resgatar, 11% resgatava com facilidade e 9% não conseguia resgatar (Gráfico 7).

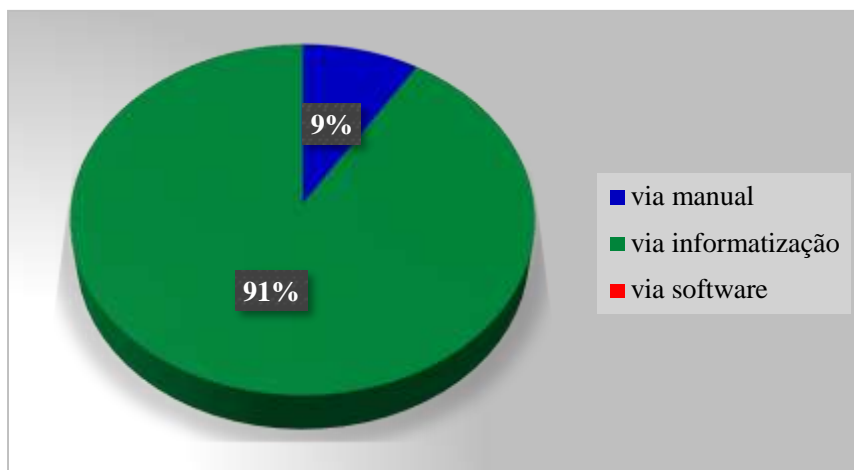
Gráfico 7 – Resgate de informações de ocorrências arquivadas



Fonte: O autor (2018).

Ao serem questionados de como eram feitas as análises das ocorrências e o levantamento de índice de criminalidade de uma determinada região ou cidade em relação a um período de tempo, antes do RAI (Gráfico 8), verificou-se que para 91% era realizado por via informatização e 9% por via manual, ainda não havia nenhum software que pudesse ajudar.

Gráfico 8 – Forma das análises das ocorrências e levantamento de índices de criminalidade



Fonte: O autor (2018).

Na questão nove fez-se os seguintes questionamentos: se o RAI trouxe melhorias, se esta ferramenta agregou qualidade nas informações e reduziu o tempo na tomada de decisão, por unanimidade responderam que “sim”, como também para o questionamento se o RAI trouxe para a Polícia Militar do Estado de Goiás mudanças negativas.

Em se tratando se no momento do registro do RAI tem como o responsável pelo atendimento produzir naturezas de ocorrência diferente do que foram relatadas e se tem como produzir índices criminais favoráveis aos gestores de segurança pública, de acordo com o Gráfico 9, verificou-se que 75% disseram “sim”; 16% falaram “não” e 9% acreditam que continua da mesma forma.

Gráfico 9 – Capacidade de produzir ocorrência diferente da relatada



Fonte: O autor (2018).

Encerrando as perguntas abertas, foi pedido que fosse numerado de 1 a 5, segundo o nível de importância sobre as mudanças positivas que o RAI trouxe para a Polícia Militar/GO (Tabela 1).

Tabela 1 – Mudanças positivas trazidas pelo RAI

Opções					
Celeridade					
Organização					
Facilidade na busca de dados					
Redução do tempo na tomada de decisão					
Qualidade nas informações					

Fonte: O autor (2018).

De acordo com o conhecimento dos respondentes, fez-se o questionamento aberto, sobre o que de fato mudou para a PM/GO e a sociedade no que diz respeito ao RAI. Dentre as respostas foram escolhidas aquelas em que o respondente tem cargo de chefia, pois estes foram os primeiros a utilizarem essa ferramenta em treinamento (foram compilados na íntegra).

Houve melhora com a possibilidade de consultas das ocorrências das forças policiais em tempo real. Entretanto, cito alguns aspectos que poderiam ser melhorados: falta de integração com o antigo sistema do registro dos BO's; limitação da consulta por tempo em, no máximo, 20 dias; grande número de informações a serem inseridos, prejudicando o preenchimento do "histórico".

Antes usava-se um sistema não tão eficiente, pois o mesmo não era mais útil, vista a demanda das forças de segurança do Estado, com a implementação do RAI, trouxe mais agilidade e eficiência ao serviço otimizando-o consideravelmente.

Para o BM informatizou as ocorrências, permitindo ganho de tempo e facilidade em pesquisas/buscas de boletins, tanto para a sociedade, onde o tempo resposta do extrato de uma ocorrência sai muito rápido e também ajuda com o sistema integrado com a PM, BM e os demais órgãos da segurança pública.

Diante do exposto, pode-se considerar que o questionamento proposto foi respondido, pois verificou-se que o acesso as informações ficaram mais ágeis, com essa inovação tecnológica a celeridade dos registrou aumentou bastante e tornou-se eficaz à busca pelos dados que antigamente eram perdidos, mas a conexão com a rede de internet continua a trazer transtornos frequentes. Houve uma melhoria significativa, como maior segurança nos dados a serem utilizados nas fichas de ocorrência, comodidade, padronização, qualidade, confiabilidade de dados e organização dos registros de atividades policiais permitindo mensurar com maior precisão o cenário de segurança pública.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os dias a sociedade é acordada com uma nova tecnologia fazendo sua estreia em seu meio. Tecnologias essas que acreditam serem ferramentas para auxiliar no dia a dia da população. De fato, algumas vem e deixam marcas para todos, outros somente para

uma parcela de cidadãos que as utilizam em seus trabalhos e que em seu labor fazem a diferença.

Assim acontece que o RAI, que veio para auxiliar, agilizar o processo de registro no banco de dados as informações colhidas no momento de uma ocorrência, seja feita por policiais militares, civis ou bombeiros. Como toda e qualquer inovação tem seus momentos de resistência, desconforto, adaptação, acomodação e, por fim, a aceitação e o uso para tornar o serviço mais célere.

A segurança pública goiana está caminhando a passos largos para a otimização e transparência de seu desempenho. A partir dessa ferramenta integradora melhorou o tempo de respostas as ocorrências, houve a padronização das informações que hoje são digitalizadas não tendo uma interpretação errônea do que foi escrito, tem uma resposta real as informações solicitadas, também tornou o trabalho do policial mais fácil. Todavia, é bom salientar que nem todos gostam de usar as novas tecnologias, preferindo continuar utilizando as ocorrências manuscritas o que é um retrocesso ao sistema.

Um ponto muito importante é que todo sistema possui algumas falhas técnicas relacionadas à informática e à tecnologia, gerando assim algumas vezes atrasos nas entregas de registros, pesquisas, mas são problemas que aos poucos vão sendo sanados, como também à medida em que vai utilizando o sistema vai notando pontos em que é possível melhorar e envia os feedbacks aos programadores que poderão ir sistematizando para melhor efetivação do serviço.

REFERÊNCIAS

BALLESTERO-ALVAREZ, María 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.

_____. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. Trad. Hugo T. Y. Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 2001.

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.

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

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: 20 fev 2018.

GORDON, Steven R.; GORDON, Judith R. **Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. Trad. Oscar Rudy Kronmeyer Filho. Rev. Téc. Sandra Regina Holanda Mariano. 3ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

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

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

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.

ROCHA, Paulo César Alves. **Logística e aduana**. 2 ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

TURBAN, Efraim; RAINER JR., R. Kelly; POTTER, Richar E. **Introdução a sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Cons. Edit. Sandra Regina Holanda Mariano. Trad. Daniel Vieira. Rev. Téc. Cláudio Boghi. 2 reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.