

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS
E CIÊNCIAS ECONÔMICAS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – POLÍCIA MILITAR**

**MAURO DOUGLAS RIBEIRO
JOÃO LUIS ALVES DE LIMA**

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO
OPERACIONAL DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

**GOIÂNIA
2011**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS
E CIÊNCIAS ECONÔMICAS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – POLÍCIA MILITAR**

**MAURO DOUGLAS RIBEIRO
JOÃO LUIS ALVES DE LIMA**

**O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO
OPERACIONAL DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, sob orientação do Prof. Cândido Borges.

**GOIÂNIA
2011**

Dedicamos este trabalho aos nossos familiares e amigos, por estarem sempre presentes em nossas vidas, em todos os momentos difíceis e importantes.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todo o Corpo Docente do Curso de Gestão Pública – Polícia Militar da UFG, pela presteza na transmissão do conhecimento.

*“O bom aproveitamento das facilidades
trazidas pela tecnologia da informação
depende de um processo periódico e
estruturado de planejamento da informação”.*

Beal (2001).

RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de demonstrar a importância da tecnologia da informação na transmissão do conhecimento e na implantação de planejamentos estratégicos da PMGO, frente às necessidades de policiamento encontradas na atualidade do município de Goiânia/GO. Para tanto, buscou-se desenvolver uma revisão bibliográfica acerca da gestão estratégica, pautada no uso da tecnologia da informação para viabilizar a transmissão de conhecimentos na PMGO, com base em um estudo exploratório acerca da gestão estratégica da PMGO, considerando-se os recursos tecnológicos, materiais e humanos da corporação na região da grande Goiânia. E, a fim de atingir aos objetivos propostos, foi desenvolvida uma revisão bibliográfica, pautada em análise de livros, revistas e artigos científicos publicados sobre o assunto. Observou-se que a formação da cultura organizacional, na era da tecnologia da informação, deve estar voltada para as necessidades e mudanças do conhecimento, enfatizando as estratégias de manutenção da qualificação e capacitação continuada das pessoas em seu cotidiano profissional, o que agrega maior confiabilidade às informações e gera resultados mais positivos para a PMGO.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Estratégias. Conhecimentos.

ABSTRACT

This study aims to demonstrate the importance of information technology in the transmission of knowledge and implementation of strategic plans of PMGO, compared to the needs of policing today found the city of Goiânia, Goiás. To this end, we sought to develop a literature review of strategic management, based on the use of information technology to enable the transmission of knowledge in PMGO, based on an exploratory study on the strategic management of PMGO, considering the technological resources , material and human resources of the corporation in the region of Goiania. And in order to achieve the proposed objectives, a literature review was developed, based on analysis of books, journals and scientific articles on the subject. It was observed that the formation of organizational culture in the era of information technology should be geared towards the needs and changes of knowledge, emphasizing the strategies for maintaining qualification and continuous training of people in their daily work, which adds greater reliability the information and generate more positive results for PMGO.

Key-words: Information Technology. Strategies. Knowledge.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Força Policial de Goyaz	29
Figura 2 – Mudanças na estrutura da PMGO	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A PMGO	13
1.1 O Que é Policiamento Ostensivo?	13
1.2 O Que é TIC?	17
1.2.1 Cultura tecnológica	19
1.2.2 Informação e conhecimento tecnológico.....	20
1.2.1 Quais as TIC's encontram-se disponíveis no mercado?.....	22
1.2.2 O uso das TIC no policiamento ostensivo.....	22
2 METODOLOGIA	23
3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NA PRÁTICA	24
3.1 As TIC's a Serviço do Desenvolvimento operacional na PMGO.....	25
3.1.1 Conhecimento e comprometimento dos recursos humanos	26
4 RESULTADOS.....	28
4.1 A PMGO e sua Evolução Histórica	28
4.2 O Uso das TIC nos Serviços Ostensivos da PMGO.....	31
4.3 As Práticas do Comando de Policiamento da Capital - CPC	32
4.3.1 As TIC's no CPC.....	36
4.4 Sugestões	38
4.4.1 Sugestões para o uso de TIC's na PMGO	40
4.3.2 Sugestões para o emprego de policiamento comunitário	42
CONCLUSÕES	44
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem o **objetivo geral** de analisar a importância da tecnologia da informação na transmissão do conhecimento e na implantação de planejamentos estratégicos para a PMGO, frente às necessidades de policiamento encontradas na atualidade do município de Goiânia/GO. Para tanto, como **objetivos específicos**, buscou-se desenvolver uma revisão bibliográfica visando conceituar e entender a gestão estratégica com o uso da tecnologia da informação, para viabilizar a transmissão de conhecimentos na PMGO, levando-se em conta os recursos tecnológicos, materiais e humanos da corporação na região da grande Goiânia.

As mais diversas tecnologias da informação existentes nos dias atuais, fazem com que o mundo globalizado esteja cada vez mais dinâmico e, ao mesmo tempo, proporciona melhores condições de se transmitir informações entre as pessoas. São

A coleta de informações acerca da funcionalidade operacional da PMGO possibilitou uma análise mais precisa, indicando os principais aspectos relacionados à estrutura Institucional e suas atividades cotidianas. Para entender o papel da Polícia Militar no meio social, deve-se destacar que a defesa social está capitulada no texto constitucional como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, organizada de forma sistêmica, visando à garantia da Segurança Pública, mediante a preservação da ordem, com a finalidade de proteger o cidadão, a sociedade e os bens públicos e privados, coibindo os ilícitos penais e as infrações administrativas.

A esse respeito, ressalta-se que as polícias enfrentam uma nova realidade, o que indica a necessidade de se planejar de forma estruturada, as estratégias técnicas que serão aplicadas na construção de um trabalho eficiente, a fim de se garantir o cumprimento do dever cívico e militar aos cidadãos de bem.

O Estado de Goiás é uma região de crescente desenvolvimento e apresenta inúmeras necessidades em relação às operações de combate ao crime. No que concerne à cidade de Goiânia de um modo específico, ressalta-se que o município comemorou seus 77 anos no ano de 2010 e vem crescendo em número de população, haja vista que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a cidade possuía em 2007, aproximadamente 1,24 milhões (um milhão e duzentos e quarenta mil) habitantes.

Este crescimento populacional gera, conseqüentemente, um impacto preocupante relacionado à estrutura dos serviços de Segurança Pública da região, pois a demanda crescente trás consigo, problemas ligados à má distribuição de renda, desemprego, precariedade dos serviços públicos e diversos outros problemas ligados à falta de recursos materiais, tecnológicos e humanos, para suprir as necessidades locais, em nível de policiamento.

Tais fatores indicam a importância de que a PMGO busque novos artifícios para enfrentar as problemáticas operacionais dos dias atuais, principalmente com o uso das mais variadas tecnologias da informação e do conhecimento, disponíveis para esta finalidade e que visam a otimização dos processos institucionais, para o sucesso organizacional.

A este respeito, destaca-se que a Polícia Militar do Estado de Goiás procura estar atualizada com o universo tecnológico de ponta, contando com uma rede de comunicação interna (intranet) e fazendo uso de veículos de comunicação modernos, possibilitados por uma rede de computadores acessados via *on line* pela internet. A rapidez e o volume de informações, inevitavelmente, conduzem à defasagem tecnológica, tornando obsoletos os equipamentos, mecanismos e desatualizadas as pessoas.

E, através de sítio próprio, tem-se a oportunidade de contactos com os clientes da instituição (público externo) e com os profissionais da Corporação (público interno). Diante desta constante inovação dos meios tecnológicos, sabe-se que o ambiente em que está inserida a Polícia Militar de Goiás muda rapidamente, no tocante a essas tecnologias.

O PROBLEMA

A cobertura operacional de uma região com cerca de 500 bairros, em uma área de 739,5 km², precisa manter uma gestão atenta e que elabore continuamente, estratégias que visem atingir melhores resultados, no que tange ao combate à criminalidade. Torna-se fundamental realizar um diagnóstico dos anseios da PMGO, no sentido possibilitar a elaboração de planos estratégicos direcionados, que visem atender às expectativas atuais e futuras desta corporação.

Atualmente, pode-se dizer que o conhecimento empregado para inúmeras finalidades no mundo e no contexto humano, está intimamente ligado à tecnologia, que historicamente, gera meios de interação entre os indivíduos, pois proporciona a transferência das informações entre os mais diversos grupos sociais.

A escolha do tema justifica-se por verificar que é necessário conhecer os mecanismos que viabilizam o uso da tecnologia da informação, principalmente em decorrência dos avanços percebidos na atualidade, devido à necessidade da informatização em praticamente todos os procedimentos que envolvam indivíduos. Além disso, as melhorias da informatização têm levado segurança, agilidade e conforto àqueles que se utilizam de serviço ou produtos informatizados com maior qualidade e com menor custo.

É importante analisar o uso de uma estrutura que interligue os gestores e seus oficiais, em todo o âmbito da PMGO. E, como forma de subsidiar teoricamente este estudo, buscou-se estabelecer algumas **questões norteadoras da pesquisa**, sendo elas as seguintes:

- a) O conhecimento e a comunicação, através de recursos tecnológicos, podem aperfeiçoar o desempenho operacional e o planejamento estratégico da PMGO?

Nota-se a relevância do papel do gestor na função de planejar e aplicar estratégias de combate ao crime, em todos os níveis, quer seja de forma, preventiva, defensiva e ostensiva,

por meio de ferramentas adequadas que viabilizem o sucesso operacional. Assim, foi desenvolvido um estudo em capítulos, para apresentar alguns aspectos relacionados ao tema em epígrafe, bem como para atingir aos objetivos propostos neste estudo.

1 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A PMGO

A tecnologia é um recurso essencial para manter a excelência na operacionalidade da Polícia Militar do Estado de Goiás, principalmente devido ao fato de favorecer na questão do tempo de trabalho, no que se refere à transmissão de informações entre os policiais.

Desse modo, é relevante analisar algumas variáveis relacionadas ao policiamento ostensivo e sua relação com as tecnologias da informação e da comunicação, como será abordado neste capítulo.

1.1 O Que é Policiamento Ostensivo?

De acordo com Sampaio, et al. (2010), o policiamento ostensivo é aquele em que se busca reprimir o crime, através de uma frequência continuada de controle, que mantém um atendimento eficaz em relação às necessidades da comunidade local.

É por meio deste tipo de policiamento que a PMGO busca obter resultados mais positivos e reduzir os índices de criminalidade, considerando-se o fator preventivo deste modelo de estratégia.

O policiamento frequente e visível, em todas as horas e em todos os bairros de uma cidade, cria uma impressão de onipresença e onipotência. A reputação de que o policiamento ostensivo atende as ocorrências criminosas com rapidez e segurança, corre de boca em boca, através da imprensa falada, escrita e televisionada, e o futuro delinqüente e contraventor se convence, sem necessidade de experiência pessoal, de que o serviço de policiamento não falha (DUTRA, apud SAMPAIO, et al., 2010).

Assim, o policiamento ostensivo prima por assegurar a segurança das pessoas, empregando diversas ferramentas no combate à criminalidade, como por exemplo, com o uso de equipamentos e armamentos que viabilizem uma atuação mais dinâmica e eficaz, bem

como pelo uso de aparatos tecnológicos modernos, com a finalidade de atender às ocorrências e preservar a ordem pública.

A principal função do policiamento ostensivo é a de garantir uma ação preventiva no que se refere ao combate ao crime. A partir desta forma de se atuar, a PMGO apresenta maiores possibilidades de sucesso e, ao mesmo tempo, inibe os infratores e criminosos, à reincidência, haja vista que elimina ou reduz as condições que se mostram favoráveis a estas práticas criminosas.

Nota-se que, conseqüentemente, através do policiamento ostensivo, há maiores oportunidades de ocorrer uma redução considerável da delinquência. Desse modo, o policiamento planejado de forma estratégica, garante uma sensação de segurança à comunidade e a participação efetiva da polícia militar no contexto social.

Portanto, com este método de policiamento, a PM consegue agir com reprimenda, para atingir seus objetivos fins, que visam a redução e eliminação da criminalidade, a partir de serviços que podem envolver desde a prática geral de policiamento ostensivo, quanto práticas urbanas e rurais, incluindo-se também, estratégias voltadas para o trânsito, o meio ambiente, a polícia montada, guardas e escoltas, bem como operações delimitadas como especiais.

Cumprir observar que para a real eficácia do policiamento ostensivo, devem-se considerar as variáveis relacionadas ao espaço englobado na prestação dos serviços, ao custo e condições de acesso e de execução das tarefas para o combate à delinquência, além de ser importante avaliar as facilidades de acesso em nível de comunicação com a sociedade local, para que a PM possa realizar um planejamento mais adequado, com a identificação das necessidades e das condições espaciais da referida região.

O que se deve enfatizar, contudo, é que este tipo de policiamento condiciona-se à busca pela satisfação dos indivíduos, no que concerne à segurança pública consubstanciada no sucesso dos trabalhos desenvolvidos com as operações realizadas, quer tenham sido

efetivadas com o policiamento das bases, ou das polícias montadas, bem como pelas viaturas ou por meio de estratégias aplicadas pela radiopatrulha, dentre outros.

Portanto, a eficiência do trabalho ostensivo da PMGO depende não só de uma condição específica, mas sim de diversas situações que se condicionam à aplicabilidade das operações a serem realizadas e que estejam voltadas para o provimento incondicional da segurança pública como um todo.

Cumpre destacar que o policiamento ostensivo precisa estar atrelado às políticas de governo, sendo que a respeito, ressalta-se que, segundo Najberg (2009), as políticas são estabelecidas com base em suas dimensões e abrange áreas: sociais, urbanas, de saúde, agrícola, dentre outras; creditícia, monetária, cambial e fiscal; federal, regional, estadual e municipal; e de assalariados, segurados da previdência social, exportadores e outras.

A política como um rótulo específico de uma determinada atividade: como no caso da política econômica, social, de relações exteriores, industrial ou política de renda mínima. A definição antiga ou a moderna de política, não apresenta distinções quanto à aspiração e à conquista, pois não se diferencia a vontade de se fazer com a concretização da vontade, ou seja, o fazer em si. Para Najberg (2009), também não se diferencia a ação da ausência de ação, caracterizando-se assim, o conceito substantivo de política.

Política como estado desejado das coisas: refere-se à ação e à consequência da mesma, ou seja, como forma de reação. Assim, as propostas objetivas seriam consideradas racionais, de modo que o que se pretende fazer está ligado ao objetivo e a futuros resultados.

Najberg (2009), observa as políticas como propostas específicas, dispondo que estas se referem aos meios que são utilizados para atingir objetivos propostos de forma ampla e previamente estabelecida, considerando-se propostas generalistas.

E, quanto às política como decisão governamental, Najberg (2009), defende que esta política é muito utilizada em momentos difíceis, ou seja, quando os agentes governamentais precisam tomar decisões importantes.

Sobre a política como uma autorização formal, Najberg (2009), afirma que esse tipo de política é representado pela aplicação de atos de legitimação do processo político, sendo que deve-se observar que essa política não garante que determinada ação seja realmente implementada, somente propõe sua implementação. A política como um programa: trata-se de uma política de contexto legislativo, organizacional e recursal, podendo usar programas específicos que favoreçam o alcance dos objetivos maiores por parte do governo, como no caso das políticas: habitacional, educacional e de saúde.

Política como produto: refere-se às ações do governo em relação à entrega, liberação e distribuição, nas ações de política que visam definir os objetivos a serem atingidos a partir de sua prática. Política como forma de resultado: essa política tende a possibilitar a avaliação dos resultados alcançados e a determinar se estes resultados foram satisfatórios, com base na proposta inicial. Política como teoria ou modelo: é a política que utiliza-se de modelos operacionais para especificarem o que os governos podem ou devem fazer, bem como as possíveis consequências da prática de seus atos.

Segundo Najberg (2009), a política como um processo: trata-se de uma espécie de política que se baseia em conceitos estáveis e na formulação de novas políticas, de forma continuada em relação aos processos e às atividades, determinando a formulação adequada das políticas - *policy-making*.

As políticas exercidas no contexto governamental viabilizam o ambiente para uma política pública, que surgem a partir dos procedimentos, influências e organizações envolvidas nesse processo. A política pública deve observar o local onde o problema se apresenta, as pessoas afetadas e as alterações que o referido problema provoca. É fundamental

conhecer o problema, para melhor gerir e encontrar soluções mais adequadas e um resultado positivo. Portanto, o problema está diretamente ligado à determinada situação concreta advinda da realidade social e derivadas de demandas políticas e sociais, de necessidades identificadas, de juízos de valor sobre certa realidade e de compromissos políticos assumidos.

Porém, para se concretizar estas ações operacionais, a PMGO necessita de ferramentas importantes para assessorar os processos e as tarefas do cotidiano profissional de monitoramento, sendo que para tanto, torna-se relevante conhecer mais a respeito das tecnologias da informação e da comunicação – TIC, a fim de se definir as estratégias usadas no trabalho operacional ostensivo da PMGO.

1.2 O Que é TIC?

A tecnologia da informação está diretamente ligada à comunicação entre as pessoas envolvidas em determinado processo. No caso da PMGO, Campos (2011), observa que a Corporação busca seguir os princípios doutrinários da Matriz Curricular Nacional, publicada pelo Ministério da Justiça – MJ, na qual se destacam as didáticas direcionadas aos cursos de seleção, treinamento e capacitação dos policiais, a fim de se manter um canal aberto e estratégico de comunicação com o Serviço Nacional de Seleção Pública - SENASP (CAMPOS, 2011).

Assim, o que se nota é que a tecnologia da informação não está restrita apenas aos programas, equipamentos e comunicação de dados, pois também envolve aspectos ligados ao aperfeiçoamento e funcionalidade da PMGO, viabilizando o desenvolvimento dos recursos humanos em diversas áreas, como no planejamento, no desenvolvimento de sistemas, suporte de softwares e hardwares, bem como na elaboração de estratégias voltadas para operações de rua para o combate ao crime.

No texto “Introdução à Gestão de Tecnologia da Informação” de Adriana Beal, encontra-se uma conceituação objetiva relativa às primeiras noções acerca do uso da gestão da tecnologia da informação e da comunicação – TIC.

Apesar de não se concordar completamente com o ponto de vista da autora que destaca o alto-custo da implantação de um sistema de TIC, considerando-se a uma análise aprofundada de seu custo-benefício para a PMGO, deve-se ressaltar seus argumentos:

A tecnologia da informação tem um custo elevadíssimo e os computadores não possuem "poderes mágicos" de resolver problemas de gestão, racionalizar processos ou aumentar a produtividade. Máquinas e softwares idênticos executarão maravilhas em organismos bem-estruturados e organizados, mas serão apenas uma fonte de gastos aqueles que não planejarem adequadamente suas necessidades de informação (BEAL, 2001, p. 4).

A TIC é tão importante para a Corporação, que chega a ser indispensável, haja vista que é através de seus recursos, que a gestão da PMGO pode desenvolver um plano estratégico pautado nas necessidades identificadas, bem como efetivar ações de mudanças para futuras operações.

Por este motivo, nota-se que a TIC é oportuna e viável para a reestruturação de planos estratégicos da PMGO, principalmente por significar a possibilidade certa de melhoria na qualidade dos serviços de segurança pública do estado de Goiás.

Trata-se não só da adequação das estratégias operacionais para a polícia Militar de Goiás, como também de uma questão de desenvolvimento de recursos humanos e materiais, visando um combate mais intensificado contra a bandidagem local, garantindo um futuro mais tranquilo para as futuras gerações, devido à aplicação de estratégias mais sólidas e direcionadas a variados contextos.

1.2.1 Cultura tecnológica

A partir de um processo continuado de conscientização dos recursos humanos, em nível de conhecimento e segurança das informações, acredita-se que a autoridade policial passa a ter maior confiança nos planejamentos e, por consequência, atua de forma mais responsável no combate ostensivo ao crime. Desse modo, a obtenção de resultados satisfatórios torna-se mais viável.

Além disso, é relevante a melhora na qualidade dos serviços prestados à comunidade, quando há um controle efetivo das informações, um conhecimento capacitado dos dados e dos recursos tecnológicos, bem como um comprometimento maior por parte dos policiais militares do estado de Goiás.

Rezende (2011, p. 2), destaca que: “quando a informação é trabalhada por pessoas e recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento”.

Portanto, tanto o conhecimento, quanto a comunicação e a informação, são reflexos de padrões sociais e coletivos, que são importantes para o sistema de informação, pois é por meio do conhecimento que a informação se complementa, agregando valores e tornando-se relevante para um determinado propósito. Ou seja, o conhecimento, a habilidade e as atitudes são fatores preponderantes no desenvolvimento e no planejamento estratégico da PMGO.

O conhecimento é o saber, é o que aprendemos nas escolas, nas universidades, nos livros, no trabalho, na escola da vida. Sabemos de muitas coisas, mas não utilizamos tudo o que sabemos. A Habilidade é o saber fazer, é tudo o que utilizamos dos nossos conhecimentos no dia-a-dia. Já a Atitude é o que nos leva a exercitar nossa habilidade de um determinado conhecimento, pois ela é o querer fazer (LEME, 2005, p. 18).

Neste contexto, a PMGO, devido aos atuais índices de criminalidade, vem buscando inovar e manter ações estratégicas voltadas para a segurança pública, mas para que isto

ocorra, precisa equipar-se de recursos tecnológicos e humanos adequados aos anseios locais. Portanto, segundo Ramiro (2008, p. 13), “Toda função profissional precisa ter suas responsabilidades claramente definidas e de conhecimento das pessoas que irão exercê-las”.

Assim, os recursos humanos são indispensáveis para o desenvolvimento da Corporação, desde que mantenha suas habilidades constantemente atualizadas, combinando culturas, experiências e inovações, às estratégias operacionais da PMGO.

1.2.2 Informação e conhecimento tecnológico

Para O’Brien (2004, p. 15), ao se observar a importância do produto da informação, encontra-se as características ou atributos da mesma, sendo que todas as informações precisam ter um rótulo que consiste em ser informações fidedignas, precisas e bem clara e definida. Dessa forma, o autor defende que as informações são dotadas de qualidade, de modo que estas se subdividem em 3 dimensões, sendo elas:

1. Dimensão de Tempo

- A informação deve ser fornecida quando for necessária;
- A informação deve ser atualizada quando fornecida;
- A informação deve ser fornecida quantas vezes do for necessária;
- A informação deve ser fornecida em sobre períodos diferentes passado, presente e futuro.

2. Dimensão de Conteúdo

- A informação deve estar isenta de erros;
- A informação deve estar relacionada às necessidades de um receptor específico para uma situação específica;
- Apenas a informação necessária que foi solicitada deve ser fornecida;

- A informação pode ter alcance amplo ou estreito, ou um foco interno ou externo;
- A informação pode revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, do progresso realizado ou dos recursos acumulados.

3. Dimensão de Forma

- A informação deve ser fornecida de uma forma que seja fácil de entender;
- A informação deve ser detalhada ou resumida dependendo do contexto solicitado;
- A informação pode ser organizada em sequência ou não de forma a facilitar para o solicitante;
- A informação pode ser por meio magnético, papel, ondas de radio e outros meios.

Nota-se que a demanda por segurança da informação amplia-se cada dia mais, o que demonstra a importância do conhecimento nesta área, a fim de se compreender melhor as variáveis nele compreendidas, pois as informações têm função de prover melhoramentos e otimizar o padrão de qualidade em produtos e serviços, auxiliando os usuários em suas atividades.

Na perspectiva de reter o conhecimento ligado à tecnologia da informação, deve-se buscar métodos que priorizem a segurança, evitando-se sua distribuição, divulgação e compartilhamento dos dados, o que consequentemente, gerará maior grau de confidencialidade no ambiente corporativo.

Para Fontes (2006), exemplos que podem ser implantados em busca da retenção de conhecimentos, estão relacionados com a possibilidade de manter a satisfação dos recursos humanos, a fim de lhes proporcionar melhor aprendizado e, por conseguinte, estimular o desenvolvimento de suas habilidades técnicas, bem como manter o sigilo das informações.

Portanto, o estímulo às competências dos profissionais favorece, em muito, à geração de melhores resultados. Assim, o profissional mantém-se fiel à organização e tende a ser continuamente eficiente. Isto significa que as capacidades precisam ser estimuladas para garantir o auto-desenvolvimento. Mas, para motivar a mudança de comportamento, é importante desenvolver programas de conscientização.

1.2.1 Quais as TIC's encontram-se disponíveis no mercado?

Na atualidade, diversos são os recursos da tecnologia da informação e da comunicação disponíveis no mercado e que servem de suporte para o trabalho operacional ostensivo da Polícia Militar do Estado de Goiás. Cita-se como exemplos de tecnologias de informação e de comunicação disponíveis no mercado, helicópteros, viaturas – radiopatrulhas, celulares, internet, telefonia fixa – 190, dentre vários outros.

1.2.2 O uso das TIC no policiamento ostensivo

Dentre as tecnologias usadas pelo policiamento ostensivo, é possível citar as seguintes: as que são usadas no policiamento aéreo – através dos helicópteros, ou no policiamento terrestre – com o uso de radiopatrulhas, bem como por meio do policiamento à pé – no qual os militares fazem uso de celulares para se comunicar com as centrais.

Destaca-se ainda, a eficiência do telefone – que é usado para a comunicação entre a sociedade e a PMGO, através do acesso ao 190, que é outro meio de comunicação viável e que leva informações importantes à PMGO, quer seja em nível de comunicação de crimes, acidentes de trânsito ou denúncias relativas a determinados fatos envolvendo a criminalidade, de forma a otimizar e dinamizar o trabalho operacional desta instituição.

2 METODOLOGIA

Com base em Gil (2002), este trabalho utilizou a metodologia de pesquisa bibliográfica, a partir do desenvolvimento de análises observatórias indutivas, para expor uma análise dos resultados encontrados com os dados coletados e devidamente analisados.

A coleta de informações ocorreu com base em pesquisas em livros revistas, artigos científicos e demais publicações eletrônicas, bem como a partir de observações pessoais realizadas no contexto profissional dos autores deste estudo, haja vista que os mesmos integram o corpo profissional da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Assim, para se atingir aos objetivos propostos neste trabalho, buscou-se coletar dados a respeito do uso das tecnologias da informação e comunicação no serviço operacional da polícia militar de Goiás, analisando-se a importância da tecnologia da informação na transmissão do conhecimento e na implantação de planejamentos estratégicos da PMGO, frente às necessidades de segurança pública percebidas na atualidade.

3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NA PRÁTICA

Com base na vivência atual da “Era da Informação”, iniciada em meados da década de 1990, com as constantes mudanças no cenário global, tornou-se indispensável à PMGO, o acompanhamento de novas tecnologias, bem como o desenvolvimento dos recursos humanos, a fim de adequar seus recursos às necessidades sociais da atualidade. Para suprir a inúmeras necessidades das comunidades locais, como elenca Souza (1999), a Polícia Militar do Estado de Goiás conta com um estrutura operacional, composta pelas seguintes unidades:

a) Comandos Regionais

- 1º CRPM - Goiânia; 2º CRPM - Aparecida de Goiânia; 3º CRPM - Anápolis; 4º CRPM - Goiás; 5º CRPM - Luziânia; 6º CRPM - Itumbiara; 7º CRPM - Iporá; 8º CRPM - Rio Verde; 9º CRPM - Catalão; 10º CRPM - Ceres; 11º CRPM - Formosa; 12º CRPM - Porangatu; 13º CRPM - Posse; 14º CRPM - Jataí.

b) Unidades Especializadas

- RPMon - Regimento de Polícia Montada; BPMChoque - Batalhão de Polícia Militar de Choque; BPMRv - Batalhão de Polícia Militar Rodoviária; BPMAmb - Batalhão de Polícia Militar Ambiental; BPMTran - Batalhão de Polícia Militar de Trânsito; ROTAM - Rondas Ostensivas Táticas Metropolitanas; GRAer - Grupamento de Rádio-Patrolha Aéreo; TOR - Tático Operacional Rodoviário

c) Unidades de Apoio Administrativo

- QAG - Quartel de Ajudância Geral; Gerência de Correição e Disciplina; DS - Diretoria de Saúde; DAL - Diretoria de Apoio Logístico; DAAF - Diretoria de

Apoio Administrativo e Financeiro; GF - Gerência Financeira; CIOE - Centro Integrado de Operações Estratégicos; Fundação Tiradentes; CIOPS - Centro Integrado de Operações de Segurança.

d) Colégios da Polícia Militar

- CPMG Hugo de Carvalho Ramos; CPMG Ayrton Senna; CPMG Vasco dos Reis; CPMG Itumbiara; CPMG Rio Verde; CPMG Anápolis.

Este novo contexto sócio-cultural deixa clara a importância do conhecimento das pessoas em relação aos recursos tecnológicos disponíveis. Assim, os conhecimentos humanos passaram a ocupar lugar de destaque e o principal foco de interesse da PMGO.

3.1 As TIC's a Serviço do Desenvolvimento operacional na PMGO

O conhecimento deixou de ser visto em segundo plano e passou a ser considerado como fator essencial para o desenvolvimento e para a produtividade, bem como para enfrentar os desafios da sociedade pós-moderna, sendo fundamental na estruturação de metas voltadas para a redução da criminalidade, ou seja, para a operacionalidade do policiamento ostensivo da PMGO.

Uma organização baseada no conhecimento é uma organização de aprendizado que reconhece o conhecimento como recurso estratégico, cria, processa internamente e externamente, aproveita o potencial de seu capital intelectual, onde o trabalhador do conhecimento passa a ser o componente crítico (BUENO, *et al.*, 2004, p. 4).

A implantação da gestão do conhecimento deve partir, necessariamente, de uma auto-análise acerca do capital intelectual e da explicitação de conhecimento tácito da organização, pois leva ao entendimento de que há uma necessidade iminente de conhecer, para inovar, capacitar e desenvolver pessoas e instituições. Lembra-se, ainda, que “Conhecer as

necessidades de um sistema de informações para uma organização diante do grande volume de dados a serem estudados para seu controle”, como salienta Batista (2004, p. 33).

Isto porque, a gestão de pessoas está intimamente ligada à gestão do conhecimento.

Na equação pessoas *versus* processos, o especialista em segurança CISM e CISA, Edison Fontes, defende que, se houver pessoas bem-orientadas, mesmo sem um processo formal, a organização conseguirá fazer a gestão. “Por outro lado, ter processos não significa que as pessoas vão cumpri-los”, acrescenta (PRESCOTT, 2007).

Assim, a gestão de pessoas, em nível de tecnologia da informação, é um diferencial que deve ser considerado e reavaliado continuamente pela PMGO, com a finalidade de se garantir um processo contínuo de inovações e de acompanhamento das mudanças e transformações naturais dos tempos modernos.

3.1.1 Conhecimento e comprometimento dos recursos humanos

Para Chiavenato (2002), as organizações buscam adequar-se e estruturar-se aos paradigmas comerciais mais modernos e dinâmicos, ou seja, às necessidades coletivas, principalmente aquelas que ainda não possuem recursos financeiros e tecnológicos atualizados, para enfrentar a competitividade em termos de celeridade, economicidade, aplicabilidade e atendimento às demandas sociais, considerando-se o atual cenário globalizado. O que importa é o comprometimento em relação ao conhecimento, que é conceituado como sendo:

O conjunto de ferramentas conceituais e categorias usadas pelos seres humanos para criar, colecionar, armazenar e compartilhar a informação. O conhecimento pode ser armazenado como um livro em uma biblioteca ou em um computador como um conjunto de instruções que dá forma a uma seqüência de dados que sem ele não teria sentido (LAUDON e LAUDON, 1999, p. 10).

Outro ponto a ser mencionado em nível de conhecimento e desenvolvimento, refere-se ao comprometimento do usuário corporativo em relação à seu exercício ligado ao conhecimento e à informação. Fontes (2006), observa a importância do comprometimento das pessoas que fazem uso dos recursos tecnológicos, principalmente no que concerne à segurança dos dados em um sistema de informação.

Levando-se em conta as estratégias da PMGO, é possível compreender a relevância das informações para a segurança pública e para a manutenção da ordem, pois o combate ao crime pode ser comprometido no caso de vazamento de dados ou quando os recursos pessoais não estão capacitados para lidar com os recursos tecnológicos.

A este respeito, entende-se que se trata da possibilidade de um maior e mais efetivo controle Institucional, quando as pessoas estão comprometidas com os objetivos da Corporação. Segundo Fonseca (2009), para minimizar os riscos de vazamento de informações confidenciais, que podem vir a gerar danos concretos à organização, é importante que se crie procedimentos estratégicos para os processos de circulação dos dados. Assim, os policiais militares precisam estar preparados para atuar em suas funções.

Mas, além disto, devem ser continuamente capacitados e passar por processos de reciclagem profissional, de forma a reduzir os riscos de prejuízos à PMGO e à sociedade como um todo.

Tais argumentos indicam a importância da conscientização dos recursos humanos acerca do manuseio de recursos tecnológicos, baseando-se nas novas TIC's. Ademais, cumpre mencionar que assim, as pessoas passam a ser reconhecidas como recursos essenciais para o policiamento militar. Isto porque, as pessoas são fonte de informação e desenvolvimento organizacional, integrando o patrimônio intelectual da Corporação.

4 RESULTADOS

A PMGO tem a seguinte missão: “Preservar a ordem pública, a incolumidade das pessoas, do patrimônio e do meio ambiente no Estado de Goiás, com policiais qualificados, cumprindo com excelência o preceito constitucional”. E como visão, a organização da PMGO pauta-se em: “Proporcionar à sociedade goiana a segurança necessária com policiais militares qualificados e treinados, através de ações padronizadas, compromissada em servir com qualidade” (PMGO, 2011).

Portanto, tem objetivos definidos e sua missão visa satisfazer aos interesses e necessidades das comunidades em que se insere, através de práticas operacionais ou serviços que atendam às expectativas da sociedade, atuando em nível preventivo, defensivo ou ostensivo.

4.1 A PMGO e sua Evolução Histórica

A PMGO é uma organização que utiliza um conjunto de recursos humanos, materiais, técnicos e financeiros, com o intuito de atender às necessidades de policiamento e combate à criminalidade em seu campo de atuação. A história da Polícia Militar do Estado de Goiás demonstra sua evolução em nível estrutural e funcional, haja vista que, nos anos iniciais, houve a contratação de muitos civis que não possuíam instrução educacional ou profissional para o policiamento.

À época, os policiais contratados não tinham garantias laborais e a Corporação recebia apenas uma ajuda de custo por parte do governo local, que não supria as necessidades de armamento e demais anseios dos profissionais e da comunidade.

Partindo-se desta premissa, evidencia-se que em tempos primórdios, as organizações buscavam a eficiência como uma preocupação básica. Exemplo disto, segundo dados coletados no site da PMGO (2011), é a própria história da Corporação, que foi constituída em 28 de julho de 1858, com a criação da Força Policial de Goyaz, tendo ação limitada para atender à Vila Boa, Arraia e Palma, com um efetivo de apenas 1 Tenente, 2 sargentos, 1 Furiel e 41 praças.

Figura 1 – Força Policial de Goyaz



Fonte: PMGO (2011).

O comportamento das organizações foi se estruturando e buscando aplicar novas estratégias para atingir seus objetivos e atender aos anseios relacionados à gestão de pessoas. Contudo, para alcançar tal eficiência, as organizações utilizavam medidas de padronização e simplificação. As pessoas eram percebidas apenas como recurso organizacional, e não como seres humanos, passíveis de direitos e deveres.

Para sediar a Força Policial foi adquirida pela fazenda Provincial, em junho de 1863, uma área de 724m², comprados dos herdeiros do finado Coronel João Nunes da Silva, destinada à construção do primeiro Quartel da Força Policial de Goyaz, que abrigou o Comando da Corporação de 1863 á 1936, e atualmente é a sede do 6º BPM na Cidade de Goiás (PMGO, 2011).

Mas, com o passar dos anos, a força policial da PMGO passou a se fortalecer e a representar uma participação mais efetiva em todo o Centro-Oeste. A partir da construção de novas estruturas, desde a época da Proclamação da República, por volta de 1889, a Corporação recebeu maior abrangência em relação à sua autonomia operacional, sem deixar de atentar para os moldes impostos pelas normas constitucionais vigentes.

A história da Polícia Militar do Estado de Goiás apresentou grande crescimento ao longo dos 151 anos de existência, se tornando “Patrimônio dos Goianos”, e para essa evolução foi necessário o aumento constante do efetivo que gerou a criação de várias unidades na capital e interior (PMGO, 2011).

Desse modo, a partir do século XX, a então chamada Força Policial de Goyaz, iniciou um processo de reestruturação, quando passou a ser chamada de Polícia Militar do Estado de Goiás – PMGO.

Recentemente, foi elaborado um estudo aprofundado da descentralização de Comandos que resultou a aprovação da nova metodologia de comando na corporação e foi decretado de imediato a descentralização do Comando de Policiamento do Interior e da Capital. Os antigos CPI e CPM se dividiram em Comandos Regionais. A descentralização em Regionais permite que a Política do Comando Geral da Polícia Militar seja transmitida com maior agilidade, e os problemas sejam detectados e administrados de acordo com as necessidades, tratando especificamente e prioritariamente cada situação na medida exata e com as providências necessárias e atuantes. Esta forma de descentralizar o Comando Operacional dá ao Coronel o poder de decisão e ao mesmo tempo agiliza a resolução de quaisquer questões na sua área de atuação, foi um passo para a modernidade ocasionando a segurança pública para os goianos com mais qualidade. Hoje em nosso Estado existem 14 Comandos Regionais (PMGO, 2011).

Tais mudanças demonstram que a Polícia Militar goiana foi se adequando aos anseios e às transformações dos dias atuais, de forma a integrar seus planejamentos às necessidades que surgiam. Vale lembrar que as referidas mudanças levam a uma percepção de novos padrões operacionais por parte da PMGO, indicando que os padrões decisórios não se estabelecem de forma continuada, mas sim de forma estratégica, com base nas condições de Segurança Pública apresentadas em dado momento e para determinada localidade.

Figura 2 – Mudanças na estrutura da PMGO



Fonte: PMGO (2011).

Assim, a PMGO tornou-se um patrimônio histórico cultural rico, ao longo dos anos, ao passo que ultrapassou barreiras e gerou frutos satisfatórios para o policiamento goiano dos dias atuais, a partir de sua tradição e competência para garantir a segurança pública, principalmente em tempos tão conturbados como os de hoje.

4.2 O Uso das TIC nos Serviços Ostensivos da PMGO

As constantes mudanças do mundo globalizado fizeram com que as pessoas buscassem inovar, para adequar-se às novas tecnologias e estruturas dos tempos modernos. A este respeito, tem-se que as sociedades passaram a cobrar cada vez mais, a qualidade dos serviços prestados.

Lembra-se, pois, que a PMGO é uma instituição pública que presta serviços à sociedade, voltados para a manutenção da segurança pública, com base nos ditames da Constituição Federal brasileira de 1988, que delimitam o papel da Polícia Militar para a população, destacando a importância de se intensificar o policiamento nas ruas, a necessidade de se respeitar o princípio da economicidade de verbas públicas, em ações de combate à criminalidade, regidas por operações estratégicas do aparato policial, dentre outras variáveis.

Não se pode furtar em dizer que a PMGO também passou a enfatizar a importância de uma atuação mais humanizada e planejada para a sociedade local, a fim de estabelecer padrões éticos, estratégicos e dinâmicos de operacionalidade. Isto porque, como leciona Chiavenato (1999, p. 27), as pessoas tornaram-se um mecanismo fundamental para a existência das organizações.

“O grande diferencial, a principal vantagem competitiva das empresas, decorre das pessoas que nelas trabalham”. Mas a questão dos recursos humanos não é única para a realização de um planejamento ideal para atender aos anseios comunitários.

Isto porque, em tempos modernos, na era da Tecnologia da Informação e da Comunicação - TIC, a estrutura dos recursos humanos precisa, necessariamente, estar adequada às variáveis dos recursos técnicos e tecnológicos, a fim de que as pessoas possam lidar com os recursos disponíveis em seu ambiente de trabalho.

O termo ‘Tecnologia da Informação e da Comunicação’ serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração de uso da informação. A TIC está fundamentada nos seguintes componentes: *Hardware* e seus dispositivos periféricos; *Software* e seus recursos; Sistemas de telecomunicações; Gestão de dados e informações (BEAL, 2001, p. 7).

Mister se faz observar que as novas tecnologias requerem, na maioria das vezes, um conhecimento técnico e uma capacitação profissional adequada para seu manuseio. Por isto, os investimentos contínuos em cursos de treinamento e capacitação de policiais da PMGO são fundamentais. Mas não basta coletar uma informação. É preciso delimitar as características intrínsecas de cada qual.

4.3 As Práticas do Comando de Policiamento da Capital - CPC

Observa-se que a defesa social é um direito constitucional garantido a todos os cidadãos brasileiros, ressaltando-se que trata-se de um dever do Estado, bem como de um

direito e responsabilidade de todos. Assim, o Comando de Policiamento da Capital – CPC/GO, que é um órgão de execução da Polícia Militar, foi criado com a finalidade de coordenar as atividades operacionais de preservação da ordem pública e de segurança à comunidade na Capital.

O Comando de Policiamento da Capital foi organizado de forma sistêmica, para efetivar tais garantias, em nível de segurança pública, para a população goiana e do entorno. Tal forma de constituição do CPC/GO teve o objetivo maior de colocar em prática a preservação da ordem pública, para estabelecer padrões de qualidade no atendimento às necessidades da população, haja vista que se trata de uma instituição que presta serviços à comunidade.

A Corporação mantém padrões de atuação voltados para a reestruturação de uma cultura errônea da criminalidade, estabelecendo métodos estratégicos de reeducação dos indivíduos que entraram na vida do crime, no sentido de lhes proporcionar uma visão diferenciada de futuro, a fim de garantir a redução da criminalidade em sua região de atuação.

Com isso, não só as operações de combate, como também de prevenção, tornam-se fontes de restauração de uma sociedade que vive à margem da Lei. Portanto, entende-se a redução da criminalidade mantém relação direta com os métodos de prevenção praticados pelas polícias locais, pela sociedade, através de ONG's e associações comunitárias e por demais órgãos do poder público, considerando-se uma atuação em conjunto de ambas as instituições mencionadas.

A realidade atual da região onde atua o CPC/GO é de gradativa melhoria, pois o policiamento está sendo cada vez mais extensivo, abarcando não só os anseios sociais em nível de segurança pública, como também e principalmente, desenvolvendo projetos de prevenção contra a criminalidade local.

Nota-se que esta posição do CPC garante uma melhoria silenciosa, mas que surtirá bons resultados em um futuro próximo, quando, espera-se que os índices de delitos mais graves diminuirão consideravelmente, proporcionando uma condição de maior segurança para a população.

Por outro lado, o CPC/GO também atua no combate à prática de ilícitos penais e em infrações administrativas, exercendo seu poder de polícia na luta contra os criminosos de colarinho branco e os “maus” policiais, bem como às práticas abusivas existentes dentro da máquina pública, firmando-se, assim, sua postura zelosa e honesta em prol da sociedade goiana.

O Comando do Policiamento da Capital conta hoje, de forma genérica, com um efetivo de 3.119 (três mil, cento e dezenove) Policiais Militares, lotados nas Organizações Policiais Militares (OPM) acima discriminadas, os quais são responsáveis pela execução de todas as frentes de Serviço de Policiamento Ostensivo, na Capital. Em uma análise mais acurada, verifica-se que:

- 545 PM's encontram-se lotados no Batalhão de Polícia Militar Rodoviário, cujos efeitos imediatos de seu emprego estão focados no serviço prestado, ou seja, no interior do Estado;
- 110 PM encontram-se lotados no Presídio Policial Militar, sem nenhum reflexo no Serviço de Policiamento Ostensivo da Capital;
- 180 PM encontram-se lotados no COPOM, empregados em apoio ao efetivo operacional, porém, sem a mínima possibilidade de emprego na atividade fim da Corporação, ou seja, em Serviço de Policiamento Ostensivo;
- 284 PM devem constar do efetivo indisponível, mensalmente, em face de férias regulamentares e outros afastamentos comuns.

Uma vez deduzidos os quantitativos acima discriminados, verifica-se que o efetivo disponível para emprego, através das Unidades Operacionais do CPC, no Serviço de Policiamento da Capital é de apenas 2.000 (dois mil) Policiais Militares, os quais devem prover segurança diuturnamente a uma população aproximada de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) habitantes residentes, aos quais devem ser acrescidas mais 400.000 (quatrocentas mil) pessoas, oriundas da Região Metropolitana de Goiânia, dos Municípios do Interior e de outros Estados da Federação (População Flutuante).

A divisão da população residente pelo efetivo disponível ($1.200.000/2.000$) resulta em uma relação de 1.600, ou seja, 1 (um) Policial Militar para cada grupo de 600 (seiscentos) habitantes. Se considerarmos a População Residente + a População Flutuante $\{(1.200.000 + 400.000)/2.000\}$ a proporção resultante é de 1:800, isto é, 1 (um) PM para 800 (oitocentos) habitantes.

A relação ideal de PM/Habitante, estabelecida pela Organização das Nações Unidas (ONU), é de 1.250, o que por si só, projetaria o efetivo dos atuais 3.119 PM para aproximadamente 6.000 Policiais Militares, apenas em Goiânia. Não obstante, o CPC tem conseguido manter estáveis os níveis criminais, em face dos recursos humanos e materiais disponíveis para estabelecimento e recobrimento da malha protetora da Capital.

A Gestão Operacional é o foco do Comando do Policiamento da Capital, na medida em que representa o que se conhece como “a hora da verdade”, ou seja, o momento crucial em que todo o esforço gerencial das demais áreas do CPC é colocado em contato com o alvo principal que é o cidadão goianiense, receptor dos serviços prestados pela Polícia Militar.

A Gestão Operacional está definida para atender às duas dimensões da missão constitucional estabelecida para a Polícia Militar: a Polícia Ostensiva e a Polícia de Preservação da Ordem Pública.

No seu padrão gerencial operacional, o pensamento sistêmico se apresenta como necessário, haja vista ser imprescindível se pensar a sociedade de maneira global e atuar de maneira local para atender seus anseios e necessidades.

Enquanto na polícia ostensiva, são desenvolvidas atividades de prevenção primária e secundária para a consecução da Segurança Pública, isto é, para prevenir o cometimento de ilícitos penais ou de infração administrativa sujeitas ao controle da Instituição. Na ação de Polícia de Preservação da Ordem Pública, atua na restauração da ordem pública, isto é, na repressão imediata de infrações penais ou infrações administrativas para aplicação da lei.

4.3.1 As TCI's no CPC

Cumprir observar a importância de se desenvolver um planejamento prévio, indicando as etapas a serem seguidas no decorrer do uso da informação. Destaca-se o grande avanço da PMGO, que aparelhou duas viaturas com netbooks, a fim de garantir uma comunicação mais dinâmica e célere aos policiais, para otimizar seus trabalhos de combate ao crime:

(...) duas equipes de radiopatrulhamento da 37ª CIPM estão operando neste momento com um netbook cada, dispondo de livre acesso aos sistemas INFOSEG, SIAE/2010, AGANP, capturas, sistema de identificação criminal, portal integrado da secretaria de segurança pública, guia de ruas e sistema da secretaria de estado da justiça – SEP, tudo ao alcance dos componentes das equipes. Os netbooks foram acoplados ao painel das viaturas por meio de um suporte de acrílico especialmente desenvolvido para tal e posicionados diante do 1º homem, sem prejudicar seu campo de visão de patrulhamento. O sistema de internet permanece disponível durante todo o deslocamento da viatura, e a bateria do microcomputador é recarregada por meio de dispositivo elétrico plugado na própria viatura. Desta forma, por exemplo, se o patrulheiro perceber a suspeição de algum veículo em trânsito na via pública, poderá realizar a checagem da placa sem a necessidade primária de abordá-lo, evitando desgastes desnecessários e aplicando a força proporcional nas situações pontuais (OPERAÇÕES ESPECIAIS, 2011).

Entende-se, pois, que a Polícia Militar do Estado de Goiás está atenta às necessidades de seus recursos humanos, de forma que busca criar estratégias voltadas para o treinamento de

seus policiais, principalmente no que tange à busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Esta é uma nova concepção acolhida pela PMGO:

A procura por essa nova concepção de segurança pública e de policiamento conduziu a PMGO a construir um conhecimento a cerca da Filosofia de Polícia Comunitária e a desenvolver uma Estratégia de Policiamento Comunitário. O desenvolvimento destas novas concepções exigiu mais de uma década de promoção de Cursos de Polícia Comunitária para toda a tropa e a execução de vários projetos pilotos em vários locais do Estado de Goiás (COSTA, 2011).

A este respeito, considerando-se a questão da tecnologia da informação, frisa-se que:

O bom aproveitamento das facilidades trazidas pela tecnologia da informação depende de um processo periódico e estruturado de planejamento da informação. Para isso, os administradores precisam se preocupar em adquirir uma visão estratégica de como os sistemas de informação da organização deverão ser implementados ou alterados, de forma a atender as necessidades de informação da organização por um período considerado adequado (é difícil estimar com precisão muito à frente, pela velocidade da mudança tecnológica, portanto esse plano deve contemplar os próximos 6 meses a 3 anos, e ser reavaliado sempre que surja alguma alteração significativa no ambiente externo ou interno) (BEAL, 2001, p. 4).

É notória a importância de recursos que dinamizem as ações operacionais dos policiais, principalmente no patrulhamento em rua, mas também daqueles que atuam em serviços meio, devido à possibilidade de melhoria dos resultados.

Na era da sociedade da informação e do trabalho intelectual, quando o conhecimento representa o bem mais valioso, as políticas de segurança têm de ser muito bem-estruturadas para não atuar como um mecanismo que impeça o trabalho. Se, por um lado, a evolução tecnológica aumenta os riscos de invasão e, de certa maneira, o vazamento de dados, por outro, permite uma flexibilidade jamais vista. Fechar todas as portas ou restringir o uso de ferramentas não significa blindar a empresa (PRESCOTT, 2007).

Além disto, os recursos tecnológicos de informação também são essenciais para a elaboração e implantação de planejamentos estratégicos na Corporação. Para Rezende (2003), “o planejamento estratégico é fundamental para a sobrevivência das organizações que estão preocupadas com sua inteligência empresarial ou organizacional”.

Deve-se levar em conta, ainda, que a aquisição de recursos tecnológicos pela PMGO não caracteriza apenas um gasto a mais para a Instituição, mas sim um investimento na segurança pública do Estado e, por consequência, a possibilidade de redução dos índices de criminalidade local, como observa Menezes (2007).

Dessa forma, a TIC está se propagando cada vez mais rápido, proporcionando uma interação entre a informação e o desenvolvimento, pautada em uma base sólida de estratégias direcionadas a variados contextos organizacionais, como no caso da PMGO.

Ao final, os resultados positivos tornam-se acessíveis primeiramente aos detentores das informações, àqueles que conseguem solucionar as falhas e problemas da gestão. Mas a questão da tecnologia não se dissocia da questão da comunicação, sendo que a comunicação é fator essencial para a geração de resultados positivos para a PMGO.

4.4 Sugestões

Dentro do contexto constitucional da PMGO, o Comando do Policiamento da Capital desenvolve sua Gestão Operacional plenamente alicerçada na Filosofia de Polícia Comunitária, através de suas Unidades Operacionais de Área que envolve, de forma integrativa:

- O Policiamento Ostensivo Geral e as ações das especializadas do Policiamento Ostensivo de Choque;
- O Policiamento Ostensivo de Trânsito Urbano e Rodoviário; e
- O Policiamento Motorizado, que incorpora as Forças Patrulhas Especializadas e as Forças Patrulhas Táticas, respectivamente.

Nesse prisma, cumpre sugerir algumas estratégias direcionadas aos processos operacionais do Comando de policiamento da Capital, onde se busca atentar para todos os anseios sociais e para uma integração efetiva entre polícia militar e sociedade goiana.

Sugestões para o planejamento da gestão operacional						
ATIVIDADES	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS	P. FORTES	P. FRACOS	CAUSAS	SUGESTÕES
Gestão operacional	Adquirir um número expressivo de viaturas, para que os policiais militares possam atender em tempo hábil, aos chamados que se relacionaram à segurança pública para a sociedade	Para a PMGO funcionar adequadamente e atender de forma eficaz à demanda de policiamento na região que atende, necessita de maior suporte material, sendo que sem viaturas e equipamentos próprio, o policiamento ostensivo não acontece, favorecendo ao aumento da criminalidade local e gerando conceitos negativos para a Corporação	A PMGO está atento à importância do Policiamento Ostensivo Geral, alicerçado pelas ações das especializadas do Policiamento Ostensivo de Choque	A falta de viaturas e de ferramentas de trabalho diversas que possibilitem o atendimento aos chamados, são pontos fracos que enfraquecem a credibilidade da Corporação.	Falta de recursos financeiros	Solicitar licitação pública imediata para aquisição de novas viaturas para atender à demanda atual
			Evidencia-se a necessidade de um Policiamento Ostensivo de Trânsito Urbano e Rodoviário; além da relevância da atuação do Policiamento Motorizado para sua área de atuação.	O uso de armamento específico para manter a segurança pública e enfrentar a criminalidade é fator que também gera instabilidade para a qualidade dos serviços prestados à comunidade.	Falta de planejamento prévio que vise o suprimento das falhas técnico-operacionais da PMGO	Elaborar um plano de ação efetivo e ressaltar a importância da compra de novas armas que possam realmente serem utilizadas em diligências e em confrontos com bandidos.

4.4.1 Sugestões para o uso de TIC's na PMGO

A Gestão de Tecnologia de Informação e Comunicação é base para todas as demais áreas gerenciais, pois representa o suporte necessário para que se possa desenvolver o sistema de gestão, compartilhando as informações para as tomadas de decisão, considerando os três pontos essenciais de um sistema de gestão: as pessoas, o processo e a tecnologia. Portanto, as TIC se relacionam com dois parâmetros principais, quais sejam:

- Da necessidade de manter a estrutura de Data Center para hospedagem dos sistemas de informação, mais os respectivos bancos de dados, e de equipamentos de tecnologia para suportar os investimentos da rede de informações e de comunicações; e,
- De um Sistema Integrado de Gestão, com geração de dados relevantes para aplicação no controle e melhoria contínua da gestão estratégica e do policiamento orientado descrito no Plano de Policiamento Inteligente.

Desse modo, elenca-se a seguir, sugestões estratégicas para se implantar efetivamente as TCI's nos contextos ambientais da PMGO:

Planejamento para a tecnologia da informação e comunicação						
ATIVIDADES	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS	P. FORTES	P. FRACOS	CAUSAS	SUGESTÕES
Tecnologia da informação e comunicação	Divulgar, de forma mais expressiva para a sociedade goianiense, a missão e visão da PMGO	Uma instituição pública, como a PMGO, necessita do apoio e integração com a sociedade local. Assim, a divulgação de sua operacionalidade é um ponto forte para enfatizar a necessidade de parceria entre Corporação e comunidade.	A missão da PMGO está compatível com os objetivos de supremacia do interesse público,	O não conhecimento da missão e dos valores da Corporação, por parte da sociedade, pode afugentar os cidadãos, que passam a não representar uma força, mas sim uma fraqueza em relação à operacionalidade da PMGO.	Falta de divulgação e comunicação visual	Criar cartazes (quadros) divulgando a missão e a visão da PMGO, expondo-os em pontos estratégicos da sociedade, bem como divulgar propagandas publicitárias que enfatizem tais valores para a sociedade goianiense.
			Prima-se, também, pela garantia da segurança e da ordem pública, o que indica sua intenção de atender aos anseios sociais	A visão é a quantificação da missão e a visão que a PMGO apresenta não está muito clara para a sociedade, merecendo ser revista para uma linguagem mais viável à população		Criar uma nova visão para a PMGO

4.3.2 Sugestões para o emprego de policiamento comunitário

A Polícia Comunitária, como princípio, é ao mesmo tempo uma filosofia e uma estratégia institucional. Enquanto filosofia permeia todos os níveis e é absorvida por todos os policiais militares com a internalização de seus conceitos primários de solidariedade e respeito às individualidades.

Enquanto estratégia direciona esforços, medidas e programas institucionais no sentido de criar continuamente condições de aproximação comunitária, obtendo-se, mutuamente, respaldo, cooperação, parceria e participação para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e do ambiente em que se vive.

Os princípios da polícia comunitária são incorporados na execução das ações de polícia como forma de compreensão e entendimento mútuo sobre a necessidade de sua intervenção para a garantia da ordem pública, que em última instância representa um ambiente organizado e saudável para se viver.

Planejamento para policiamento comunitário						
ATIVIDADES	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS	P. FORTES	P. FRACOS	CAUSAS	SUGESTÕES
Policiamento comunitário	Realizar programas institucionais que atendam aos anseios das comunidades locais	A falta de parceria entre policiamento e comunidade reflete em uma elevação dos índices de criminalidade	A interação entre comunidade e a PMGO tende a positivar o recebimento de informações em nível de parceria	A ociosidade é um dos fatores que levam ao crime	Falta de projetos sociais direcionados à cultura e ao lazer,	Aplicar programas de incentivo à cultura e ao lazer, mantendo estruturas de policiamento em eventos a serem realizados
			Investir em qualidade de vida é uma forma de evitar a criminalidade	Perceber as falhas na comunidade não basta, é preciso lutar por melhorias e atender, de forma eficaz e satisfatória, aos anseios sociais	Falta de programas públicos que visem coibir à criminalidade	Manter contato direto com a sociedade, através de conversas informais, buscando um entrosamento maior entre a PMGO e a comunidade.

CONCLUSÕES

A partir dos estudos desenvolvidos acerca dos aspectos motivacionais para a mudança de comportamento em segurança da informação, foi possível concluir que a conscientização das pessoas é a melhor ferramenta para garantir a segurança dos dados, principalmente quando se refere a ambientes corporativos. Observou-se que as inovações tecnológicas do mundo atual vêm sendo cada vez mais empregadas na segurança da informação.

Assim, torna-se essencial, tanto para a organização, quanto para os indivíduos, que haja um comprometimento real no que concerne à necessidade de se estabelecer padrões de segurança da informação, considerando-se assim, a essencialidade do elo que liga as pessoas à segurança dos dados.

Entende-se, pois, que a segurança da informação está diretamente ligada à informatização, ao conhecimento, agilidade e comprometimento das pessoas que utilizam dados que requerem sigilo e proteção. Dessa feita, retira-se a ideia de que a segurança da informação relaciona-se com as pessoas. Assim, o fator motivacional torna-se, portanto, uma necessidade a ser implementada no ambiente corporativo.

Com base nas análises bibliográficas desenvolvidas neste estudo, verificou-se que a informação é uma ferramenta fundamental para a organização, podendo ser criada, utilizada, manipulada, transformada, transmitida, armazenada ou descartada, através de meios eletrônicos ou físicos. A segurança da informação é, por conseguinte, uma ferramenta chave para o meio corporativo e, como tal, deve ser devidamente resguardada dos riscos do mundo moderno, globalizado e essencialmente tecnológico.

Para responder à pergunta norteadora do estudo buscou-se analisar se o conhecimento e a comunicação, através de recursos tecnológicos, podem aperfeiçoar o desempenho operacional e o planejamento estratégico da PMGO, onde concluiu-se que, de fato, o

conhecimento, as informações, a conscientização e o comprometimento dos recursos humanos tendem a otimizar os resultados. Observou-se que PMGO poderá identificar as variáveis relacionadas aos seus recursos humanos e materiais, para somente então, desenvolver estratégias direcionadas para a melhoria dos serviços de combate à criminalidade.

Em relação à informatização, percebeu-se que as informações, estão expostas a vírus, hackers e outras invasões que podem levar à perda parcial ou total dos dados, sendo que quando ocorrem tais invasões, é necessário lançar mãos de artifícios do sistema, como por exemplo, de antivírus e firewalls. No mesmo sentido, destaca-se a importância de se instituir políticas, normas e padrões de trabalho para as pessoas, a fim de se garantir a segurança da informação.

Trata-se da necessidade de se controlar barreiras e manter o comprometimento dos empregados corporativos, bem como a confidencialidade dos dados que se apresentam como mais críticos para a organização. Entende-se, portanto, que a motivação e conscientização das pessoas extrapola a simples necessidade de segurança da informação, pois atinge a questão do conhecimento de dados que podem ser sigilosos e de considerável prejuízo para a empresa, em caso de perda ou extravio de informações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, E.O. **Sistema de Informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BEAL, A. **Introdução à Gestão da Tecnologia da Informação**. Maio/2001. Disponível em: http://2wtx.com/2beal/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF. Acesso em 15/02/2011.

BUENO, G.S.; BENEVIDES, M.V.S. ALBIERO, M.B.; VAZ, S.R. **Gestão Estratégica do Conhecimento**. *Rev. FAE*, Curitiba, v.7, n.1, p.89-102, jan./jun. 2004.

CAMPOS, A.F. **Os Avanços do Princípio do Uso da Força na PMGO**. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/PM/index.php?p=PM+leia+noticia&link=2&id=35634>. Acesso em: 15/03/2011.

CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos**: fundamentos básicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Administração**: teoria, processo e prática. São Paulo: Markron Books, 2002.

COSTA, C. **Policimento Comunitário em Goiás**. Artigo publicado no site da Polícia Militar do Estado de Goiás – PMGO. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/PM/index.php?p=PM+leia+noticia&link=2&id=35379>. Acesso em: 22/03/2011

FONSECA, P.F. **Gestão de Segurança da Informação**: o fator humano. Curso de Pós Graduação em Redes e Segurança de Computadores da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba: 2009.

FONTES, E. **Segurança da Informação**: o usuário faz a diferença. São Paulo: Saraiva, 2006.

FREITAS, M.E. **Cultura Organizacional**: formação, tipologia e impacto. São Paulo: Makron Books, 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HOGAN, K. **Você pode Influenciar Pessoas**: o segredo do sucesso – persuasão e influência. 2. Ed. São Paulo: Futura, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Sala de Imprensa**: Brasil tem 183,9 milhões de habitantes segundo contagem da população do IBGE. Publicado pelo Comunicado Social de 14 de novembro de 2007. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1028&id_pagina=1. Acesso em: 15/02/2011.

KOTTER, J.P; HESKETT, J.L. **A Cultura Corporativa e o Desempenho Empresarial**. São Paulo: Makron Books, 1994.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de Informação com Internet**. 4. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MENEZES, R. **Material Básico - Tecnologia da Informação**. Publicado em Fevereiro/2007 - Site Ensino Rumix. Disponível em: http://rumix.com.br/ensino/documentos/apostila/Material_B%E1sico_Tecnologia_da_Informa%E7%E3o_01.pdf. Acesso em: 16/02/2011.

MITNICK, K.D.; SIMON, W.L. **Mitnick – A Arte de Enganar Ataques de Hackers**: controlando o fator humano na segurança da informação. Tradução: Kátia Aparecida Roque. São Paulo: Pearson, 2003.

NAJBERG, Estela. **Unidade 2 – Políticas Públicas**: Uma Breve Abordagem. Ministério da Educação. Universidade Federal de Goiás – UFG. Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Coordenadoria do Curso de Administração, 2009.

O'BRIEN, J.A. **Sistemas de Informação**: E as Decisões Gerenciais na Era da *Internet*. São Paulo: Saraiva, 2004.

OPERAÇÕES ESPECIAIS. 37ª CIPM da PMGO – **Netbooks em viaturas**: a tecnologia a serviço da segurança. Um Belo Exemplo. Disponível em: <http://www.operacoesespeciais.com.br/ocorrenciapolicial.php?nid=2110>. Acesso em: 20/03/2011.

PMGO – POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Missão e Visão**. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/PM/index.php?p=PM+Missao+Valor&link=11&t=17>. Acesso em: 20/03/2011.

PRESCOTT, R. **Fator Humano**: um dos pilares da segurança da informação. Publicado em set./2007. Disponível em: http://www.itweb.com.br/noticias/noticias_imprimir.asp?cod=41990. Acesso em: 10/02/2011.

RAMIRO, M.L. **Gestão da Segurança da Informação**: certificação digital. Dissertação de conclusão do Mestrado de Gestão Internacional – Master in International Management – Escola Brasileira de Administração Pública e Empresarial no Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas 2008.

REZENDE, D.A. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática**. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, D.A. **Curso Gestão do Planejamento Estratégico**. Resumo do Módulo “Informações Estratégicas”. Publicado no Portal do TJPR - ESEJE. Disponível em: www.portal.tjpr.jus.br/c/document_library/get_file?folderId...doc. Acesso em: 19/02/2011.

SAMPAIO, A.; et al. **Projeto Endireitando o Trânsito**. Publicado em jul./2010. Disponível em: http://www.endireitandootransito.com.br/site/?page_id=2. Acesso em: 10/06/2011.

SOUZA, C. História da Polícia Militar de Goiás. In: **O Anhanguera**. Goiânia: Polícia Militar de Goiás, Ano I, nº1, 1999.