

“SOFTWARES DE MENSAGEM DIRETA/INSTANTÂNEA: INCREMENTO NO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS POR POLICIAIS DA PM- GO”

**"DIRECT / INSTANT MESSAGE SOFTWARE: INCREASE IN THE SERVICE OF
POLICY OCCURRENCES BY PM- GO"**

CHAVEIRO, Nicolas Israel¹
SILVA, Vinícius dos Santos ²

RESUMO

Este trabalho analisa o uso de softwares de comunicação instantânea por policiais da PM-GO buscando entender os benefícios e desvantagens no processo de comunicação para atendimento às ocorrências policiais bem como traz propostas para que se analise a possibilidade de regulamentação dessas tecnologias nas atividades policiais. A metodologia utilizada neste trabalho foi composta de pesquisa bibliográfica, documental e análise qualitativa oriundas de questionários aplicados a policiais da PM-GO. Após aplicação dos questionários foi realizada a validação, codificação e análise dos dados para elaboração das conclusões e sugestões sobre o tema para atingimento dos objetivos da pesquisa. Verificou-se que a maioria dos policiais pesquisados utiliza softwares de comunicação instantâneas e acreditam que este tipo de aplicativo melhora o atendimento a ocorrências. Existem problemas a serem solucionados no uso destes aplicativos, mas ainda assim a amostra pesquisada acredita que com a criação de um aplicativo próprio ou mesmo a regulamentação dos existentes o atendimento a ocorrências ganharia agilidade e poderia ser incrementado positivamente.

Palavras-chave: Tecnologias de Comunicação. Segurança Pública. Aplicativos.

ABSTRACT

This article analyzes PM-GO's use of instant communication software to understand the benefits and disadvantages of the communication process to attend to police occurrences, as well as proposes to analyze the possibility of regulating these technologies in police activities. The methodology used in this study was composed of bibliographical, documentary and qualitative analysis from questionnaires applied to PM-GO police officers. After the application of the questionnaires, the validation, codification and analysis of the data for the elaboration of the conclusions and suggestions on the subject. It has been found that most of the police officers surveyed use instant communication software and believe that this type of application improves attendance to occurrences. There are problems to be solved in the use of these applications, but the researched sample nevertheless believes that with the creation of an application of its own

¹ Aluno do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás – CAPM., nicolas00@gmail.com, Goiânia- GO, Março de 2019 nicolas00@gmail.com

² Professor orientador: Especialista em Política e Gestão em Segurança Pública – Estácio de Sá, Professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás – CAPM, viniussansi@hotmail.com, Goiânia – GO, Março de 2019 viniussansi@hotmail.com

or even the regulation of the existing ones the attendance to occurrences would gain agility and could be increased positively.

1 INTRODUÇÃO

Nossa sociedade vem sendo a cada dia assolada por graves problemas de segurança pública e direitos humanos. Homicídios, agressões, roubos, tráfico de drogas são mazelas que continuamente aumentam sua incidência ano a ano. Entretanto verificamos que a concentração de equipamentos de proteção social, bem como de recursos de segurança pública, se dá de forma desigual, visto que alguns Estados e Municípios possuem um investimento muito superior a outros.

A falta de investimento por parte do Estado em equipamentos fez com que os policiais se mobilizassem para buscar opções de comunicação mais rápidas para realizar suas tarefas. Para sanar essas deficiências muitas vezes fazem uso do seu celular particular como equipamento para o desempenho do serviço. Este trabalho analisa o emprego desses softwares de comunicação buscando entender os benefícios e desvantagens deste aplicativo bem como propor que se analise a possibilidade de regulamentação desta tendência.

Por meio desta pesquisa buscamos responder ao questionamento sobre a efetividade da utilização de aplicativos de mensagens instantâneas pelos agentes da PM-GO. A verificação se houve melhoria do processo de comunicação para atendimento às ocorrências policiais também foi auferida além de tentar propor, caso possível e necessária, a regulamentação dessas tecnologias.

Os objetivos que nos propusemos atingir ao pesquisar o tema foram: Conceituar tecnologias de comunicação instantânea; indicar atividades de segurança pública que utilizam a tecnologia de comunicação instantânea; apontar se estas tecnologias auxiliam na resolução de ocorrências; identificar os problemas no uso da tecnologia e analisar a necessidade de regulamentação.

A metodologia utilizada neste trabalho foi pesquisa bibliográfica, documental e análise quanti-qualitativa oriunda de questionários aplicados aos agentes da PM-GO. Após aplicação dos questionários, foi realizada a validação, codificação e análise dos dados para elaboração das conclusões e sugestões sobre o tema para atingimento dos objetivos da pesquisa.

Apresenta-se, portanto, o resultado desta pesquisa com os dados sobre o percentual de agentes que utilizam aplicativos de comunicação instantânea como apoio de serviço, percepção dos agentes sobre o uso dos programas, impressões sobre a regulamentação,

vantagens e desvantagens destas tecnologias. A amostragem foi realizada entre agentes operacionais e administrativos da PM-GO.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A tecnologia é simultaneamente solução e problema. À medida que crescem as possibilidades de utilização da tecnologia em benefício da comunicação, também crescem as possibilidades de utilização da tecnologia de maneira irresponsável e até mesmo criminosa.

As áreas de aplicação de sistemas de informação e tecnologia em segurança pública podem ser vistas sob a ótica da demanda gerada pela interação entre os agentes envolvidos no processo (FURTADO, 2003). As áreas de aplicação que abordaremos neste trabalho são o atendimento e interação com o cidadão e a comunicação entre os próprios policiais. Esse é um conjunto de processos que podem ser aperfeiçoados por meio da introdução de novas aplicações e tecnologias que propiciem maior agilidade, eficiência e menores custos diretos e indiretos.

Atualmente, a segurança pública é considerada pela população como um dos serviços estatais mais importantes e essenciais, provavelmente pela sensação de insegurança decorrente da crescente criminalidade nas cidades grandes, influenciando diretamente no sentimento de liberdade dos cidadãos (SANTIN, 2010). O uso de novas tecnologias de comunicação permite reduzir os custos de operação, reduzir o número de reparos e melhorar o tempo de restabelecimento dos serviços possibilitando, o mais possível, antecipar e evitar a ruptura do serviço, de forma que o atendimento às ocorrências e a comunicação entre os policiais seria preservada sem interrupções.

As tecnologias de telecomunicações já possibilitam a convergência entre comunicações de voz, vídeo e dados e mais recentemente entraram em um período de expansão de tecnologias sem fio. A convergência pode ser definida como a capacidade do uso de uma mesma plataforma de rede de telecomunicações para transporte de diferentes serviços: telefonia, vídeo, música e internet. (QUINTELLA, 2004).

Os aplicativos de mensagens instantâneas são utilizados para comunicação entre dois ou mais indivíduos, por meio de texto, áudio, vídeo, imagens, numa comunicação de forma síncrona ou assíncrona. Apesar da simplicidade do conceito apresentado por esta ferramenta, segundo Souza (SOUZA, 2016) a mensagem instantânea propicia ganhos significativos para os seus usuários, visto que é possível estar em contato de maneira rápida e barata com pessoas geograficamente distantes com um baixo custo, a comunicação é estabelecida imediatamente, com a possibilidade da verificação da disponibilidade da pessoa desejada.

As ferramentas de mensagens instantâneas atualmente possuem recursos sofisticados de criação de grupos virtuais onde as pessoas podem interagir e compartilhar o seu trabalho em tempo real, aumentando a produtividade das reuniões e a qualidade das informações geradas; outro recurso disponível é a comunicação por meio de áudio e vídeo utilizando-se os recursos disponíveis no celular e a mobilidade proporcionada por esta solução é um fator vital para o seu sucesso, pois por meio da instalação de um programa é possível ter acesso a toda a estrutura da solução de maneira rápida e segura.

A questão da privacidade ainda é imperativa, pois, temos que pensar na quebra de sigilo de comunicação e consequente insegurança. Nos Estados Unidos, existe legislação federal específica para monitoramento e controle, permitindo ao Estado o uso privativo de mecanismos de quebra de sigilo de comunicações criptografadas sobre os meios disponíveis aos cidadãos. No Brasil a condição da legislação ainda precisa de melhorias para permitir o monitoramento e controle que ainda assim garantam a privacidade. Para analisar estes aspectos do ponto de vista dos usuários dos aplicativos de mensagem instantânea realizamos este trabalho de pesquisa.

Ainda não existem muitos estudos referentes ao tema mas experiências empíricas de uso da tecnologia apresentam depoimentos de agentes de segurança pública que demonstram a efetividade do uso dessa tecnologia. Por exemplo o delegado Egídio Maciel Ferrari da Divisão de Investigação Criminal (DIC) da Polícia Civil de Blumenau informa que mais de 80 pessoas entraram em contato pelo aplicativo fornecendo informações e fazendo denúncias. Segundo ele, essas informações auxiliaram nas prisões em flagrante por tráfico de drogas e no fechamento de duas casas de jogos de azar. Além disso, a localização de foragidos da Justiça e a identificação de autores de homicídios e roubos também foram facilitadas por denúncias recebidas por mensagens.

No Amapá o recurso é utilizado desde 2015, "Essa medida de criar um novo canal de comunicação faz parte da estratégia de estreitar os laços com a comunidade, oferecendo mais formas de interação com a sociedade, que auxiliem no combate ao crime", falou o capitão Pedro David, chefe da Divisão de Comunicação (Dicom) do Comando-Geral da PM. O Comando Geral da PMAP diz que não existe nenhuma resolução ou portaria que regulamente o uso do WhatsApp como canal de comunicação nos batalhões de polícia, mas ressalta que a utilização do meio está incluída na política de policiamento comunitário.

Em entrevista ao Jornal de Santa Catarina verifica-se que em Ponta Grossa-PR o recurso também é utilizado mas apesar de ressaltar os pontos positivos nos grupos de WhatsApp, tanto o delegado Jasinski quanto o major Edmauro fazem ressalvas e alertam para cuidados que devem ser tomados. "O cuidado é quanto à falsa comunicação de crime e a

denúncia caluniosa. Temos que tomar cuidado para não imputar um crime a alguém que não praticou, ou acionar as autoridades sem necessidade. Essa informação precisa ser filtrada e ter o mínimo de fundamentos. Não basta um achismo”, aponta Jasinski. O comandante Edmauro alerta para o cuidado na escolha de quem participará do grupo. “Não dá para colocar alguém que já teve envolvimento com crimes, furtos e roubos”, alerta Edmauro. Ele concorda com o delegado da Polícia Civil e destaca, ainda, a importância de sempre informar as autoridades sobre os crimes.

3 METODOLOGIA

Para acessarmos o conhecimento, temos que usar de reflexão e estudo como elemento-chave nas grandes transformações enfrentadas pela humanidade. Ainda hoje o conhecimento é visto como principal recurso nos processos de mudanças. Para obtermos o conhecimento, mais que apenas informação precisamos pesquisar e para fazer pesquisa é que temos que escolher um método para fazer isso. Para Trujillo Ferrari a “pesquisa é uma atividade humana, honesta, cujo propósito é descobrir respostas para as indagações ou questões significativas que são propostas” (FERRARI,1982).

Triviños classifica o trabalho de pesquisa, quanto ao método, em dois grandes grupos: o quantitativo e o qualitativo, diferenciando-os pela sistemática de cada um e sobretudo pela forma de abordagem do problema. O método quantitativo caracteriza-se pelo emprego da quantificação nas modalidades de coleta de informações e no tratamento delas, através de técnicas estatísticas. O método qualitativo não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema. A abordagem qualitativa de um problema justifica-se por ser uma forma de entender a natureza de um fenômeno social. Dados quantitativos e qualitativos não se opõem, ao contrário, complementam-se surgindo assim, a abordagem quantitativo-qualitativa. (TRIVIÑOS,1995, p. 168 - 180)

A metodologia utilizada neste trabalho foi composta de pesquisa bibliográfica, documental e análise quantitativo-qualitativa oriundas de questionários aplicados aos policiais da PM-GO. A escolha da abordagem quanti-qualitativa se dá nesse momento, pois percebemos a necessidade de uma análise mais convergente para abarcar a complexidade do fato social. Gatti considera que:

“...quantidade e qualidade não estão totalmente dissociadas na pesquisa, na medida em que de um lado a quantidade é uma tradução, um significado que é atribuído à grandeza com que um fenômeno se apresenta e do outro lado ela precisa ser interpretada qualitativamente, pois, sem relação a algum referencial não tem significado.” (GATTI, 2002, p 35).

A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio do levantamento de conhecimentos prévios e teóricos para elucidar conceitos e teorias sobre a comunicação eletrônica instantânea. Também foi realizado uma análise do estado da arte da questão levantada, mormente sobre problemas relacionados ao uso dos aplicativos e a necessidade de regulamentação/legalização. Para essa tarefa pesquisamos artigos de periódicos indexados principalmente no site de periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior).

A análise quantitativa foi realizada por meio de questionário, este questionário nos proporcionou dados sobre: percentual de policiais que utilizam aplicativos de comunicação instantânea como apoio ao serviço, percepção dos agentes sobre o uso dos aplicativos, impressões sobre a regulamentação, vantagens e desvantagens dos aplicativos. O universo pesquisado foi de 100 policiais com taxa de retorno de 52 %, entre alunos do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás – CAPM.

A escolha do questionário eletrônico como técnica de coleta de dados foi feita por ter as seguintes vantagens:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas
- b) implica nenhum gasto com pessoal por ser realizado por meio eletrônico
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Os questionários foram elaborados e respondidos no site <https://goo.gl/forms/SVtJoOPWqE2L1z362> e enviados pelo aplicativo Whatsapp para grupos formados por policiais que trabalham com o pesquisador e integrantes do Curso de Formação.

Após a aplicação dos questionários foi realizada a validação, codificação e análise dos dados para elaboração das conclusões e sugestões sobre o tema. Esses resultados que serão apresentados no próximo tópico tiveram uma abordagem também qualitativa, pois se entende que é necessária essa complementaridade.

Conforme Santos Filho estudiosos como Gage e Shulman defendem que as várias abordagens de pesquisa são igualmente legítimas e não estão em conflito. Por isso, defendem que a complementaridade deve ser reconhecida, considerando os distintos e variados desideratos da pesquisa nas ciências humanas, cujos propósitos não podem ser alcançados por uma única abordagem. (SANTOS,1995).

Para Günther, a questão não é uma disputa entre a pesquisa qualitativa versus a pesquisa quantitativa. Trata-se de um exercício que não implica a exclusão de uma abordagem

em detrimento de outra, mas sim, na convergência da utilização de ambas, à medida que os fenômenos investigados frequentemente são multifacetados. Sendo assim na discussão e apresentação dos resultados adotaremos essa postura metodológica bem como ao final apresentaremos propostas para o fato balizando nosso propósito. (GÜNTHER,2006).

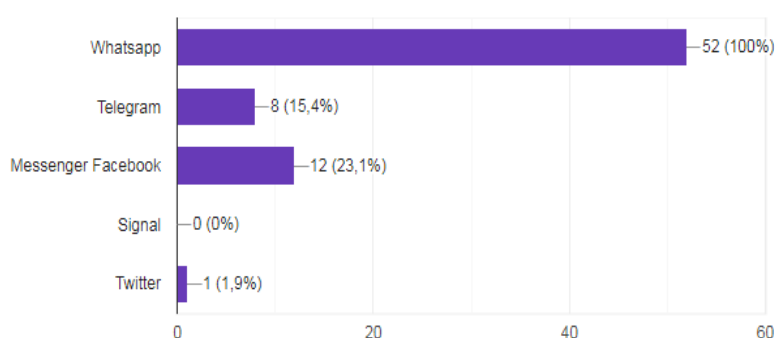
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O uso de tecnologias de comunicação em segurança pública sempre foi necessário para o atendimento à população e mesmo para a interlocução entre os próprios agentes de segurança. É necessário que esses meios de comunicabilidade sejam a cada dia mais modernos e eficientes, mas existem dificuldades para o Estado de se manter atualizado e fornecer a seus agentes acesso à tecnologias mais modernas de comunicação. Assim as corporações estão quase sempre às voltas com carências de recursos humanos e defasagens tecnológicas, colocando em xeque não apenas os limites dentro dos quais se devem manter as ações dos agentes públicos, como também o próprio Estado de Direito e a democracia.

Os sistemas de comunicação de voz das organizações policiais são tradicionalmente sistemas de radiocomunicação fechados, mas frequentemente obsoletos e com risco de interceptação.

A Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial – ABDI em Caderno temático publicado em 2010 traz o argumento de que o avanço de protocolos de comunicação mais sofisticados associados à ampliação da capacidade das operadoras de banda larga, assim como a capilaridade das redes permitiram uma ampliação significativa nesta área das tecnologias da informação e comunicação (TICs) voltadas para a Segurança Pública.

Gráfico 1 – Quais aplicativos de comunicação instantânea você utiliza?

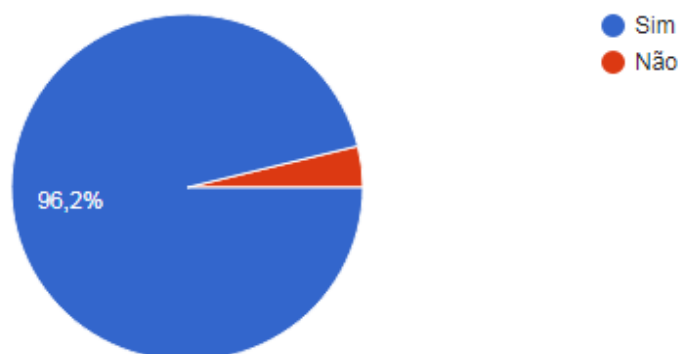


Fonte: O Autor (2019)

Os resultados do estudo mostram que 100% dos usuários utilizam aplicativos de comunicação, tais como: Whatsapp, Telegram, Messenger Facebook e Twitter. Além disso,

todos os respondentes informaram que utilizam o aplicativo de comunicação instantânea Whatsapp, portanto vamos centralizar nossa observação neste aplicativo.

Gráfico 2 – Você utiliza aplicativos de comunicação instantânea profissionalmente?

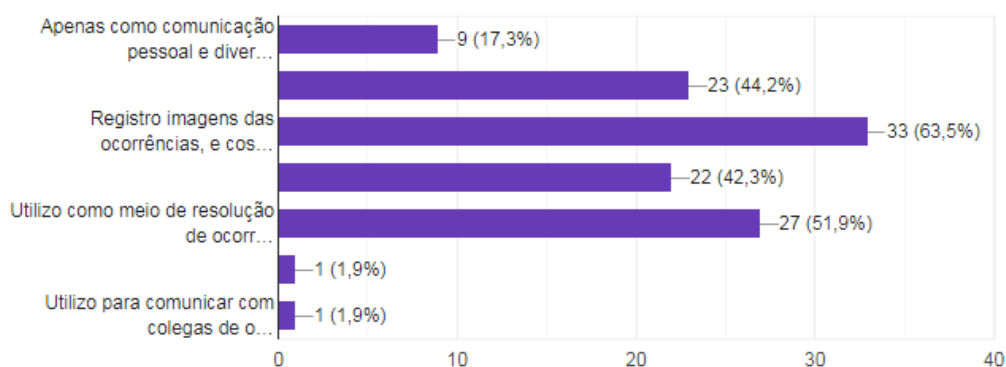


Fonte: O Autor (2019)

O uso de aplicativos de comunicação pelos agentes para atividades profissionais também é significativo: 96,2% dos respondentes informaram que utilizam aplicativos para atividades profissionais, de toda amostra apenas dois respondentes disseram não utilizar em atividades profissionais, ainda assim analisando qualitativamente os questionários um dos respondentes se contradiz ao responder afirmativamente sobre usos profissionais dos aplicativos.

Apesar das diferenças, no que diz respeito tanto ao acesso à tecnologia como à cultura organizacional, as instituições policiais, de modo geral, não costumam ter muita intimidade com as tecnologias de comunicação e informação. A não ser por alguns departamentos especializados diretamente envolvidos com esse tipo de tecnologia, as TIC ainda são vistas com certa desconfiança por grande parte dos policiais de formação mais conservadora. Eles ainda compreendem o trabalho policial como manutenção da lei e da ordem e monopólio da violência legítima. A perenidade dessa percepção é contestada pela nossa pesquisa pois os nossos respondentes mostram que esse é um dos grandes desafios a superar. É preciso que os policiais ganhem intimidade com as TIC para que consigam percebê-la como aliada e não como adversária de seu trabalho.

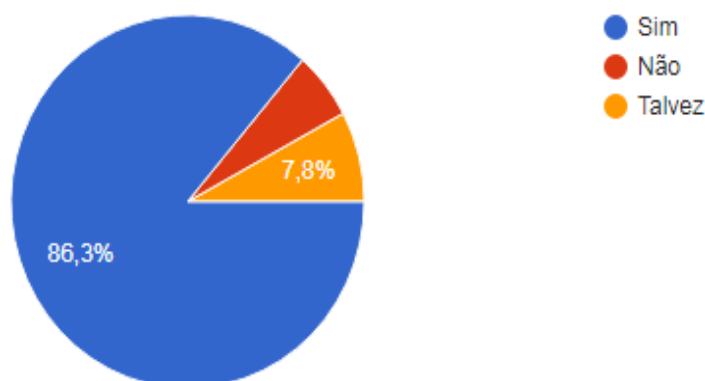
Gráfico 3 – Em que situações você utiliza aplicativos de comunicação instantânea?



Fonte: O Autor (2019)

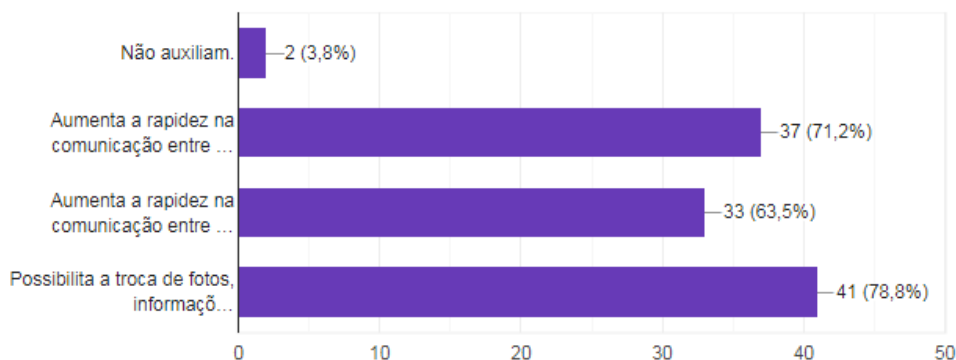
Se observou que, nas situações em que os aplicativos de comunicação instantânea são mais utilizados, o registro de imagens das ocorrências, e o compartilhamento destas imagens com outros agentes e/ou grupos é citado por 63,5%. De outro giro a mesma divulgação de imagens de ocorrências e/ou suspeitos, é citada por 78,8% dos respondentes como um dos problemas a serem evitados pois estas imagens poderiam ser divulgadas fora dos grupos de agentes.

Gráfico 4 – Você acredita que os aplicativos de comunicação instantânea auxiliam na resolução de ocorrências?



Fonte: Autor (2019)

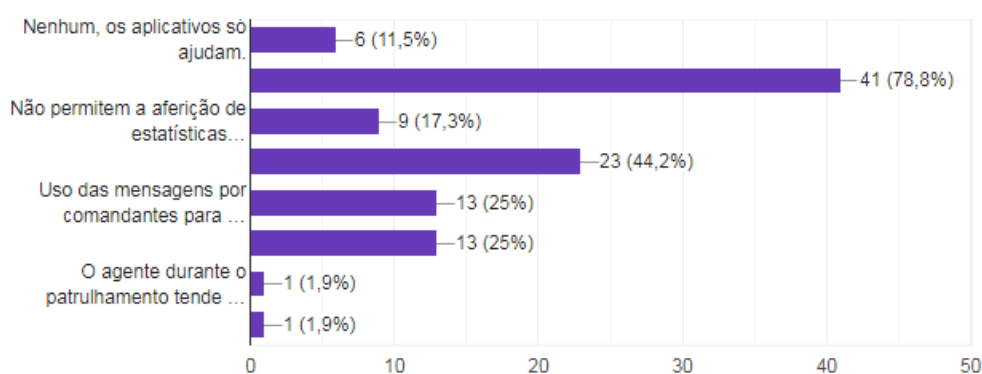
O atendimento de ocorrências enviadas pela população e/ou outros agentes e a utilização como meio de resolução de ocorrências, fazendo parte de grupos inclusive é citado por 51,9% e 44,2% dos respondentes respectivamente. Ao serem questionados se acreditam que os aplicativos de comunicação instantânea auxiliam na resolução de ocorrências os respondentes deram resposta positiva da ordem de 86,3%.

Gráfico 5 – De que forma os aplicativos auxiliariam na resolução de ocorrências?

Fonte: Autor (2019)

Indagados de que forma os aplicativos auxiliariam no atendimento às ocorrências 78,8% dos respondentes indicaram que a possibilidade da troca de fotos, informações e contatos entre agentes por meio de grupos é um dos recursos que os aplicativos trazem. Para 71,2% dos respondentes os aplicativos aumentam a rapidez na comunicação entre o cidadão e a PM. Desta forma percebemos que é necessária a construção de redes que permitam à polícia uma rápida movimentação nas redes globais mas também, e ao mesmo tempo, construindo possibilidades de diálogo com redes comunitárias e locais, e sempre abertas à possibilidade de novas ramificações.

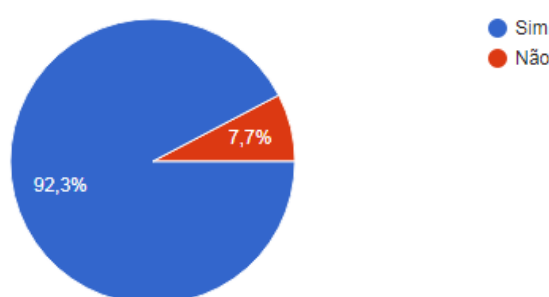
Segundo Perin, et al. (2007), “como principais barreiras à inovação aparecem a aversão ao risco, as recompensas baseadas em padrões tradicionais, a burocracia, a cultura e estrutura conservadoras da empresa, as rivalidades internas, as hierarquias empresariais complexas, rígidas e centralizadas”. Contudo, os indivíduos que compõem esses organismos possuem a capacidade de incentivar a inserção de novas ideias, exercendo, portanto, condutas de comando positivas em relação à mudança e facilitadoras da inovação.

Gráfico 6 – Quais problemas você visualiza no uso de aplicativos de comunicação instantânea profissionalmente?

Fonte: Autor (2019)

Os resultados do estudo também mostram que a utilização dos aplicativos é percebida como uma fonte de problemas, em especial foram citadas por 44,2 % a insegurança nas informações fornecidas, pois poderiam permitir a possibilidade de trotes e/ou acusações por rancor, além disso a falta confiança na criptografia, o que poderia permitir acesso indevido a mensagens trocadas pelos agentes de segurança e o uso das mensagens por comandantes para perseguição de agentes foram citados por 25 % dos respondentes.

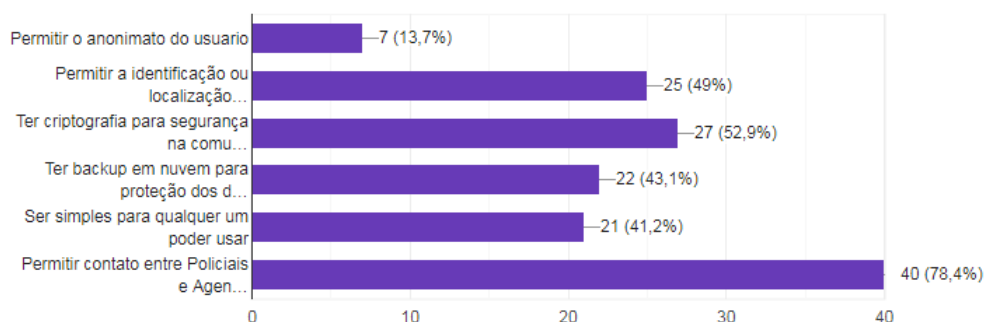
Gráfico 7 – Caso o uso dos aplicativos de comunicação instantânea fossem regulamentados ou se fosse criado um aplicativo exclusivo das forças de segurança, acredita que isso auxiliaria na resolução de ocorrências?



Fonte: O Autor (2019)

Questionados sobre a regulamentação do uso dos aplicativos de comunicação instantânea ou se fosse criado um aplicativo exclusivo das forças de segurança, 92,3% dos respondentes acreditam que isso auxiliaria na resolução de ocorrências e as respostas à pergunta sobre que funcionalidades deveria ter um aplicativo de comunicação instantânea para ajudar na resolução de ocorrências foram expressivas na questão da comunicação entre Policiais e Agentes de segurança de outras áreas (Civil, Federal, Penitenciário) tendo sido citada por 78,4% dos questionados.

Gráfico 8 – Que funcionalidades deveria ter um aplicativo de comunicação instantânea para ajudar na resolução de ocorrências?



Fonte: Autor (2019)

A segurança das informações também foi citada na escolha das funcionalidades pois 52,9% citam a importância da criptografia para segurança na comunicação, e 43,1% gostariam que os aplicativos tivessem backup em nuvem para proteção dos dados.

Conclui-se pelos dados analisados que as polícias precisam, portanto de um conjunto muito mais amplo de sistemas de comunicação, que envolvem cada vez mais, redes de comunicação abertas. Já existem no mercado um conjunto de estratégias que poderiam ser utilizadas pelo Estado usando as tecnologias e dispositivos de comunicação móveis (computação nas nuvens, internet sem fio, smartphones e tablets) para ampliar os canais de serviços e atendimento aos cidadãos e agentes de segurança pública.

A facilidade de acesso móvel à Internet, bem como a utilidade e a atratividade dos aplicativos dos smartphones também reforçam a tendência de aumento da frequência e da duração da utilização desses dispositivos.

A criação de uma regulamentação, talvez baseada nas novas diretrizes de polícia comunitária, ou mesmo de um aplicativo próprio para facilitar a comunicação seria bastante indicado. Caso fosse criado um novo aplicativo este deveria ter funcionalidades que solucionassem os problemas de segurança e rapidez na comunicação, tanto entre cidadão/policial como entre forças de segurança distintas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho era identificar os benefícios e desvantagens da utilização de tecnologias de comunicação instantânea pelos agentes da PM-GO, bem como a necessidade de regulamentação desse uso.

O trabalho identificou que as tecnologias são utilizadas por 100 % dos entrevistados, e entre estes 96 % as utilizam para propósitos profissionais.

As TIC ainda são vistas com certa desconfiança por policiais de formação mais conservadora. É preciso que os policiais ganhem intimidade com as TIC para que consigam percebê-la como aliada e não como adversária de seu trabalho.

Os resultados do estudo também mostram que a utilização dos aplicativos é percebida como uma fonte de problemas, em especial a insegurança nas informações fornecidas, pois poderiam permitir a possibilidade de trotes e/ou acusações por rancor, além disso a falta confiança na criptografia, o que poderia permitir acesso indevido a mensagens trocadas pelos agentes de segurança.

A criação de uma regulamentação, talvez baseada nas novas diretrizes de polícia comunitária, ou mesmo de um aplicativo próprio para facilitar a comunicação seria bastante indicado. Caso fosse criado um novo aplicativo este deveria ter funcionalidades que solucionassem os problemas de segurança e rapidez na comunicação, tanto entre cidadão/policial como entre forças de segurança distintas.

Conclui-se pelos dados analisados que as polícias precisam, portanto de um conjunto muito mais amplo de sistemas de comunicação, que envolvem cada vez mais, redes de comunicação abertas. Já existem no mercado um conjunto de estratégias que poderiam ser utilizadas pelo Estado usando as tecnologias e dispositivos de comunicação móveis (computação nas nuvens, internet sem fio, smartphones e tablets) para ampliar os canais de serviços e atendimento aos cidadãos e agentes de segurança pública.

REFERÊNCIAS

A REDE (Ed.). **Polícia incentiva uso do WhatsApp em rede contra o crime**. A Rede. PR, 30 jun. 2016. Disponível em: <<http://d.dev.aredes.info/ponta-grossa/108873/policia-incentiva-uso-do-whatsapp-em-rede-contra-o-crime>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

FERRARI, A. T. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

FURTADO, V. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**. 1. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2003. 264 p.

GATTI, B. A. **A construção da pesquisa em educação no Brasil**. Brasília: Plano Editora, 2002.

GUNTHER, H. **Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão?** Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201 – 210, 2006.

LAURINDO, J. **Polícias Civil e Militar utilizam WhatsApp como canal de denúncias**. Jornal de Santa Catarina. SC, 05 mar. 2018. Disponível em: <<http://jornaldesantacatarina.clicrbs.com.br/sc/seguranca/noticia/2018/03/policias-civil-e-militar-utilizam-whatsapp-como-canal-de-denuncias-10178585.html>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

QUINTELLA, H. **A convergência tecnológica e a percepção de valor nos serviços de telecomunicações.** 2004. . 10/03/2019.

SANTIAGO, A. **PM do Amapá usa WhatsApp como arma para combater o crime.** G1 - Amapá. AP,30 mar. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/ap/amapa/noticia/2015/03/pm-do-amapa-usa-whatsapp-como-arma-para-combater-o-crime.html>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

SANTIN, V. F. **A participação do ministério público e do cidadão na política de segurança pública.** 2010. 10/03/2019.

SANTOS FILHO, J. C. **Pesquisa quantitativa versus pesquisa qualitativa: o desafio paradigmático.** In: SANTOS FILHO, J. C.; GAMBOA, S. S. (Ed.). **Pesquisa educacional: quantidade/qualidade.** São Paulo: Cortez, 1995.

SOUZA, G. F. de. **Proposta de um modelo para gerenciamento das comunicações na gestão de projetos para empresas de tecnologia.** 2016. . 10/03/2019.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 1995.
PERIN, M. G., SAMPAIO, C. H., & HOOLEY, G. **Impacto dos recursos da empresa na performance de inovação.** Revista de administração de empresas, São Paulo, v. 47, n. 4, p. 1-13, 2007