

## O impacto do registro de atendimento integrado(RAI) na atividade policial

### RESUMO

palavras-chave:  
Estudo.  
RAI.  
Forças de Segurança Pública

Este estudo tem como objetivo servir de auxílio no estudo e identificação de diretrizes para se desenvolver melhorias no sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI), através de uma pesquisa de satisfação junto a um conjunto de usuários das diversas forças de segurança pública da região de Aparecida de Goiânia. Esse estudo constatou que apesar do sistema ser avaliado positivamente pela a maioria dos entrevistados, existem diversas sugestões a serem levados em consideração, tendo em vista a visão centralizadora que o sistema tem, pois algumas instituições questionam a falta de certas informações específicas de sua área de atuação que ainda não estão contempladas pelo sistema. Desse modo, enfatiza-se a importância de se levar em consideração a opinião e as sugestões dos entrevistados pois são estes quem usam o sistema e sabem da realidade da aplicabilidade do sistema.

### ABSTRACT

key-words:  
Resarch.  
RAI.  
Public Safety Forces.

This research aims to aid in finding and identifying ways of guidelines and to enhance the Registro de Atendimento Integrado (RAI) system through a satisfaction inquiring with a group of the system's users of the different safety forces of Aparecida de Goiânia area. This research verified, even though the system is well accepted amongst the interviewed, if there were many suggestions that should to be taken on account considering the goal of been a centralized recording system. On this account some users of institutions diverse of Military Police identified specific information that were not in the system. Thus is important to emphasize the relevance of the suggestions and opinions collected with the interviewed crew assembled in this research, considering they are the system's users and the ones that know it's applicability in the real life daily activities.

### Introdução

Com os avanços tecnológicos das sociedades e todo seu processo de evolução, comunicação, etc, também as organizações criminosas se tornaram mais sofisticadas, exigindo da administração pública que procurasse combatê-las de forma mais eficiente; procurando desta forma encontrar meios que a auxiliassem nesse sentido.

A Administração Pública por si só é complexa e burocrática, tornando assim, qualquer processo, em qualquer área de sua atuação, lento e demorado. Como referido anteriormente, a sociedade tem evoluído e também as organizações privadas, procurando formas de melhor atender seu cliente, seu maior aliado são as tecnologias da informação e comunicação pois têm trazido eficiência e eficácia nos procedimentos das instituições e organizações, permitindo atender seus clientes de melhor forma, e assim lucrando.

Portanto, apesar do Poder Público não buscar o lucro de forma direta, o mesmo no entanto, também necessita atender seus clientes (contribuintes), de forma eficaz e eficiente. Por isso ele também têm constatado que precisa adaptar seus meios de atuação de forma a consegui-lo. Assim sendo, tem existido um investimento massivo pelo poder público demodo a informatizar seus processos e também a educar seus agentes nesse sentido, de modo a usar esses novos mecanismos corretamente, tornando sua ação o mais eficiente e eficaz possível.

Contudo, verificava-se uma grande dificuldade de comunicação entre as diversas instituições que constituíam as forças de segurança pública. Seja devido a relação separatista que ainda existe entre elas, seja por desinteresse da administração pública ou outros fatores e interesses diversos. Neste sentido, o Governo de Goiás, seguindo também diretrizes a nível nacional, decidiu investir numa tecnologia que permitisse uma maior e mais fácil comunicação entre as mesmas, (Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Técnico-Científica, Bombeiros, etc), disponibilizando uma plataforma de sistemas integrados que facilite essa comunicação entre esses órgãos, evitando assim a redundância e a perda de informação, proporcionando portanto, maior celeridade no processo.

Levando em consideração a Polícia Militar, mais especificamente, como função principal a manutenção da ordem pública, através de ações preventivas visando inibir ati-

\*Aluno do Curso de Curso de Formação de Praças do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás - CAPM, hugofdomingos@gmail.com; Aparecida de Goiânia – Go, Maio de 2018

\*\*Professor orientador: Mestre em Engenharia Elétrica e de Computação pela Universidade Federal de Goiás. Professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão da Academia da Polícia Militar de Goiás gustavobesouza@gmail.com, Goiânia – Go,

vidades ilícitas executando o policiamento ostensivo. Portanto, sua atividade fim é feita em campo, trabalhando com informação, tratando-as e registrando-as como: registro de ocorrências, a fiscalização de trânsito, ou na atuação em uma patrulha “Maria da Penha”, ou num policiamento comunitário, ou ainda em sua função investigativa cumprindo mandato judicial para a recolha de material necessário em investigação ou processo correndo na justiça, entre outros.

Portanto, necessita de meios adequados para o armazenamento, processamento e disseminação das informações, para por exemplo, dar a devida publicidade aos objetivos alcançadas em determinada ação de combate ao crime. Assim as tecnologias de informação são armas importantes no tratamento, manuseio, na agilidade, na qualidade e segurança desses dados.

Deste modo, verifica-se que a Polícia Militar (dentro das forças de segurança pública), precisa modernizar-se no sentido de usar essas tecnologias para potencializar sua ação frente as forças do crime tirando proveito dessas tecnologias. Contudo, não se deve esquecer que a mesma depende verba estatal, e assim, precisa de investimento para atualizar seu parque informático, especializar e atualizar seu efetivo nas formas avançadas de tecnologia da informação. Pois de nada serve o Estado investir em sistemas avançados de sistematização e centralizada da informação, se não se investir também, na formação de seus servidores, que são afinal, quem estarão na frente da ação usando de forma eficaz esses mecanismos que os auxiliarão nas suas atividades diárias.

“A maior parte das pesquisas sistemáticas sugerem que a ausência de treinamento nas novas técnicas, o medo e resistências dos policiais vão minando o potencial dessas inovações” (MANNING, 2003, p.400apud SANTOS; ANJOS; ANDRADE; 2009).

Portanto, com este trabalho pretende-se estudar o impacto das tecnologias disponibilizadas às forças de segurança pública na sua atividade ordinária e também seu efeito prático na atuação dos seus agentes, pois como referido, são estes quem beneficiários diretos desse investimento. Dado que para a sociedade, o resultado é indireto, constatando-o nos índices e resultados gerais apresentados pela administração pública resultantes da ação de seus órgãos auxiliados por essas tecnologias em suas ações diárias de combate ao crime, investigação criminal e manutenção da ordem pública.

## 1 Revisão Bibliográfica

Na realidade atual é impossível falar de eficiência sem associá-la as tecnologias da informação. Isto é devido à grande importância das mesmas nas vidas das pessoas e das instituições. No setor público não seria diferente, principalmente na área da segurança pública.

Segundo Back (2006), eficiência nada mais é que um “resultado total sem perda”, portanto, significa alcançar resultados delineados em programas de forma sistematizada, com o intuito de diminuição de gastos operacionais sem, contudo, representar uma degradação no grau de qualidade e oportunidade dos serviços prestados pela Entidade, Projeto ou Empresa Pública.

Relativamente à eficácia Back (2006), defende como eficaz a administração/entidade que ao alcançar suas metas e atinge os “efeitos necessários”, portanto, logra as metas a que se propôs.

Portanto a eficiência e eficácia andam lado a lado e tem se tornado objetivo almejado tanto pela a iniciativa privada quanto a pública, pois sem esses pontos, suas ações não obteriam os resultados esperados (lucro / satisfação de seus clientes, respectivamente).

Deste modo, faz-se necessário associar as tecnologias da informação à segurança pública de modo a se obter essa eficiência e eficácia pretendida. Consequentemente ocorre uma reestruturação e reconfiguração organizacional e operacional devido a integração de processos na forma de realizar o trabalho (VENKATRAMAN, 1991 apud ALBERTIN, 2005).

A área da Segurança Pública no Brasil caracteriza-se por ser composta por diversos órgãos públicos, nos três patamares de poder da administração pública, Federal, Estadual e Municipal. Onde cada um, na sua atuação por sua competência conforme definição constitucional, realizando-a de maneira independente e isolada.

Deste modo não se observa no poder público uma organização sistêmica que proporcionaria uma atuação integrada e coordenada desses órgãos. Ocorre assim, o inverso, uma atuação descoordenada, mesmo em situações que exijam a atuação de mais de uma instituição (SILVA, 2014).

Verifica-se que atualmente existe uma maior aplicabilidade de informações no âmbito do setor público de modo a auxiliar nas definições de novas diretrizes baseadas em

informações pelos administradores públicos (autoridades responsáveis). Assumindo assim um papel de grande importância no combate a utilização irresponsável e indiscriminada dos recursos públicos e da máquina Estatal (ARAÚJO, 2008).

Existe uma maior reticência no setor público do que no privado no que concerne a adoção de novas tecnologias e inovação, sendo reflexo da dificuldade em inovar a administração pública devido em grande parte das vezes do desinteresse dos responsáveis por ela ou devido a burocracia (ARAÚJO, 2008). Vale ainda ressaltar que os grupos criminosos muitas vezes têm mecanismos muito mais avançados, como relata Silva (2006):

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

Levando em consideração a Segurança Pública, mais especificamente a atividade policial, verifica-se que esta, seja em seu trabalho comum ou ações específicas policiais, como a atuação em eventos especiais ou ações coordenadas com diferentes forças (como blitz onde trabalham com entidades de trânsito, DETRAN por exemplo). Constata-se a necessidade do registro, armazenamento e manutenção de dados. Deste modo, as tecnologias da informação, apresentam-se como auxiliar fundamental de modo a proporcionar celeridade, qualidade e segurança no manuseio de dados. (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

Devido ao fato de a polícia se relacionar diretamente com a população, torna a mesma em uma de suas principais fontes de informação. Assim sendo, verifica-se que para se entender as funções da polícia, é de relevante importância entender como a mesma obtém, processa, codifica, decodifica e usa essas informações (MANNING, 2003, p.375 apud SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

Portanto constata-se que uma polícia eficiente é aquela que tem tecnologia como aliada. Assim sendo, pode-se afirmar que o desenvolvimento de uma Segurança Pública eficiente está intrinsecamente ligado a aplicação, e a ascensão da tecnologia nas sociedades (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

Deste modo constata-se que na atividade policial verifica-se uma dificuldade na aplicação das tecnologias da informação, seja no âmbito da atividade interna, como na atividade de policiamento ostensivo, onde é acentuado devido a variedade de processos criados e realizados, pelas especificidades dos sistemas de informações e pela tecnologia de última geração empregada nesses equipamentos tecnológicos (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

Como os autores afirmam, existe uma dificuldade em adaptar as especificidades de novas tecnologias ao ambiente policial devido a sua inerente atividade prática e ativa, como se demonstra neste artigo, além dos entraves óbvios inerentes a atividade policial, tais como a operacionalidade das funções direta de policiamento urbano/rural, seja também na atividade de inteligência, onde mesmo esta tendo um contato maior que a anterior, com as tecnologias da informação.

As informações recolhidas e apresentadas pela base operacional são usadas no sistema de inteligência para a tomada de decisões. O sistema de inteligência por sua vez, ajuda, proporciona meios na exploração e análise de informações de gestão e táticas em entidades públicas e privadas, conseguindo desta forma tornar mais rápido o acesso aos dados, deixando mais célere a coordenação devida a possibilidade de se usar poucos sistemas (meios), para se ter acesso as informações necessárias, trazendo uma maior segurança relativamente aos dados obtidos devido a diminuição de redundância e assim, uma maior consistência dos mesmos (DANDOLINI; SOUSA, 2012).

Deste modo, possibilita-se ao gestor da informação uma ação mais confiável devido ao suporte das tecnologias. Constata-se uma ação contínua de investigação sobre os dados desenvolvidos pelas instituições com o objetivo de diminuir ou evitar, possíveis erros na gestão do conhecimento. Assim sendo, as informações que as bases operacionais apresentam, auxiliam na concepção do sistema de inteligência para a tomada de decisão (DANDOLINI; SOUSA, 2012).

Tanto é verdade que com o advento da plataforma de Sistemas Integrados, do qual o RAI é base fornecedora de informação primordial; onde essas informações são registradas e acedidas pelos diversos órgãos de segurança pública, onde os mesos podem acrescentar informações durante o desenrolar da investigação. Como por exemplo, um RAI aberto de uma ocorrência atendida pela PM, pode ter informações acrescentadas pelo agente da Polícia Civil que também atendeu a ocorrência e encontrou dados importantes que serão

cruciais para a investigação da mesma; do mesmo modo o Bombeiro Militar e a Polícia Técnico Científica que participarem da ocorrência. Isto tem colocado Goiás na frente do avanço da aplicação das tecnologias da informação a serviço das forças de Segurança Pública.

No âmbito da atualização tecnológica no setor público, mais propriamente dito na área da Segurança Pública, o governo do Estado de Goiás lançou, (06/04/2016), uma plataforma de Sistemas Integrados (PSI), que é composta pelos programas Registro de Atendimento Integrado (RAI), Sistema Geográfico de Informação (GisGestão), Mapeamento de Operações Policiais Integradas (MOPI), Mapeamento de Ações Sociais Integradas (MASI) e o Aplicativo de Integração entre Polícia e Cidadão (I9X) (GOVERNO DE GOIÁS, 2006.)

O RAI é aplicado, tendo como um dos principais objetivos, um esforço de integração, atuando no processo de dinâmica do principal instrumento utilizado pelas forças de segurança, no curso inicial de qualquer tratativa de evento: a ocorrência ou notificação de crime. Deste modo, a implantação do programa, demonstra não se tratar de uma mera mudança tecnológica, mas sim, uma mudança de paradigma que tem impacto direto na cultura das instituições (GOVERNO DE GOIÁS, 2006).

Como referido, Integração é palavra da vez, principalmente quanto o tocante a Secretaria de Segurança Pública. Neste sentido existe um esforço a nível nacional, não somente a nível do Estado de Goiás.

O diretor de ensino e pesquisa da Secretaria Nacional de Segurança Pública, informa que todas as unidades federativas da União se comprometeram formalmente, (através de um documento oficial), em registrar, manter e atualizar os dados regularmente conforme padrões predeterminados pela União. Comprometem-se também em fomentar um banco de dados uniformizado, inclusive entre as polícias civil e militar. São ações de suma importância na averiguação e apurações dos delitos, e para circunscrever quais seriam as zonas de maior incidência de crimes (BENEDITES, 2015).

Deste modo verifica-se um maior interesse e investimento por parte do poder público, (tanto nas esferas nacional quanto estaduais) na área da segurança pública e no seu melhoramento, e ainda possibilitar uma maior integração entre as diversas forças que a constituem. Para assim estar à altura das forças do crime que eles enfrentam e também prestarem um serviço de qualidade a população, que afinal de contas, é quem estes devem prestar contas.

## 2 Metodologia

Este artigo tem como objetivo estudar o impacto/efeito das tecnologias aplicadas na área da segurança pública, mais especificamente o RAI na atividade policial.

Nesse sentido, verificou-se a relevância de se realizar um estudo sobre a aplicabilidade desse sistema junto a essas forças de segurança pública, de modo a se saber a opinião de seus usuários finais sobre o efeito desta tecnologia sobre suas atividades ordinárias.

Assim sendo, para tal deve-se realizar questionário com policiais (militares e civis), bombeiros militares, na região de Aparecida de Goiânia, com intuito de apresentar uma visão genérica do efeito das tecnologias e a mudança de paradigma que está sendo implementada na Polícia Militar do Estado de Goiás. Relativamente a amostra, está refere-se a uma porcentagem em cerca de 10% em média, do efetivo das populações de servidores do 8º Batalhão de Polícia Militar, 5º e 7º Corporação de Bombeiro Militar, 4ª e 5ª Delegacia de Polícia e da Polícia Científica, todos da região de Aparecida de Goiânia.

Portanto, como se trata de um estudo sobre o impacto/efeito de uma plataforma nova e inovadora como RAI, que alimenta diversas fontes de estudos de criminalidade, necessitou-se efetuar questionários no modelo misto, com o intuito de se verificar na opinião dos entrevistados, o efeito da aplicabilidade dessa ferramenta, bem como sua opinião, o perfil destes usuários, sua visão sobre esta maior interação entre as diversas forças de segurança pública, entre outros.

Deve-se acrescentar que para executar este questionário foi necessário o deslocamento às instalações das referidas instituições e efetuá-lo com os entrevistados disponíveis, sendo assim, através de contato direto com os entrevistados.

Assim sendo, com os questionários aplicados foi possível obter uma visão em âmbito genérico da opinião destes sobre o RAI, como referido anteriormente. É relevante ressaltar que pretendia-se questionar uma média de vinte entrevistados (entre PM's, PC's e Bombeiros), conforme a disponibilidade dos mesmos. Vale ainda informar que estes questionários foram efetuados no período compreendido entre 08/04/2018 à 20/04/2018. Além disso, pretende-se trabalhar esses dados obtidos de modo a se gerar gráficos que facilitem a visualização do resultado obtido. Para a criação destes gráficos é usado o programa Micro-

soft Excel em conjunto com a ferramenta Google Forms.

É importante ressaltar que levando em consideração o tempo e a complexidade que uma pesquisa com todo o efetivo das forças de segurança pública usuárias do sistema, optou-se por restringir a pesquisa a região de Aparecida de Goiânia (como referido anteriormente), com o intuito de torná-la exequível.

Deve-se ressaltar de que como se trata de uma tecnologia desenvolvida recentemente, ainda não existe muito material de pesquisa específico sobre ele (RAI). Assim sendo, foi necessário estudar material sobre as tecnologias informáticas aplicadas a área de segurança pública, suas particularidades, intemperes na implementação, como por exemplo a resistência dos usuários a utilização delas, parque informático não preparado para a implementação, entre outras situações.

### 3 Análise e discussão dos resultados

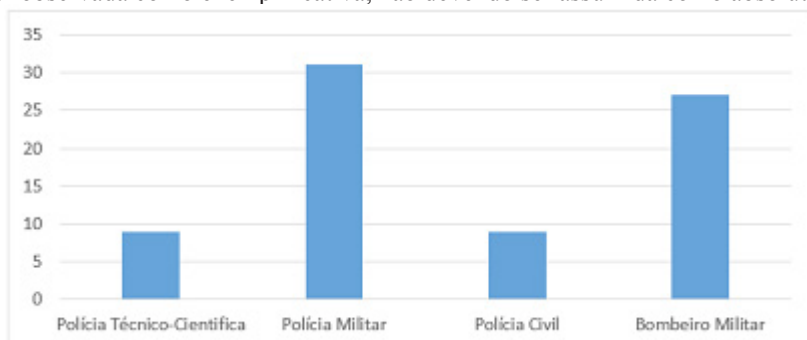
Realizou-se então uma pesquisa com os diversos usuários do sistema RAI de modo a se obter uma ideia sobre a efetividade do sistema na vida prática das organizações. Contudo, deve-se informar que devido aos horários de escalas dos servidores e também do pesquisador, em algumas instituições foram difíceis de recolher.

Assim sendo, mesmo com o objetivo de se chegar a uma aplicabilidade com o efetivo real das instituições, isto não foi possível, chegando as populações apresentadas no gráfico 1.

Essa população, como já referido anteriormente, refere-se a área de Aparecida de Goiânia, e ao efetivo disponível nos dias de realização da pesquisa de campo. Portanto, deve ser observada como exemplificativa, não devendo ser assumida como absoluta.

Gráfico 1 - População a que se aplicou o questionário sobre o tema.

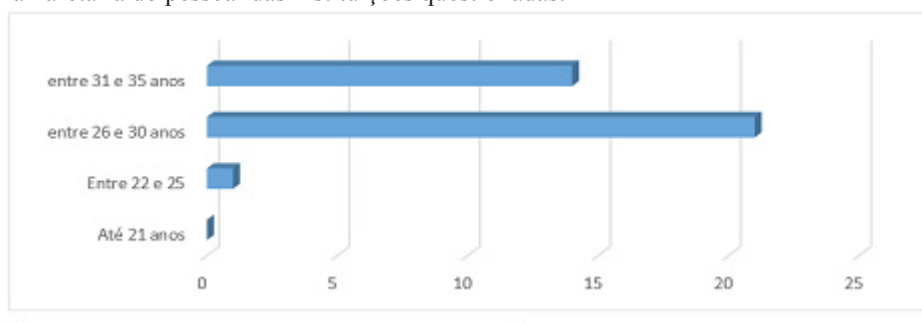
Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Assim sendo vale ressaltar, que apesar do efetivo das instituições ser expressivo, existiu uma dificuldade aplicabilidade num maior número de entrevistados devido ao curto espaço de tempo para pesquisa e também ao fato de maior parte destes trabalharem na parte operacional, assim, não ficando muito tempo nos quartéis. No gráfico 2 apresenta-se a faixa-etária do pessoal das instituições questionadas:

Gráfico 2 – Faixa-etária da população questionada .

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Neste sentido, vale apresentar a variedade da população questionada, ver tabela 1. Mesmo não se conseguindo a população ideal, deve-se ressaltar as informações recolhidas são igualmente relevantes e importantes para se perceber e ter uma noção do real efeito dessa plataforma na atividade desses servidores da segurança pública. E ainda, entender e conhecer sugestões que somente quem usa e aplica estas ferramentas poderia apresentar, deste modo poder-se aperfeiçoá-la de modo aproximar o máximo possível do objetivo traçado que é a efetiva integração entre as forças de segurança pública.



Tabela 1 - Variedade de população alcançada.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).

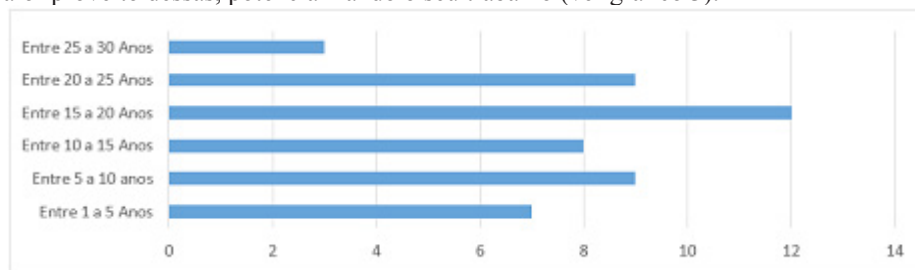
<b>Delegado</b>	<b>1</b>
<b>Capitão</b>	<b>2</b>
<b>2º Tenente</b>	<b>1</b>
<b>Subtenente</b>	<b>3</b>
<b>1º Sargento</b>	<b>8</b>
<b>2º Sargento</b>	<b>12</b>
<b>3º Sargento</b>	<b>13</b>
<b>Cabo</b>	<b>15</b>
<b>Soldado</b>	<b>7</b>
<b>Agente de Polícia</b>	<b>2</b>
<b>Escrivão de Polícia</b>	<b>6</b>
<b>Perito Criminal</b>	<b>10</b>

Como se pode verificar, apesar de não ser uma amostra grande, é variada e alcançou-se usuários de diversos níveis nas várias instituições, possibilitando assim, se ter uma visão de vários setores das forças atuantes na área de segurança pública.

No tocante ao efetivo das diversas forças de segurança pública e os sistemas de informação e as tecnologias da informação, como referido pelos autores e estudos citados no referencial teórico, ressalta-se que apesar de uma certa resistência inicial por parte dos usuários dessas ferramentas, os mesmos acabam por adaptarem-se as mesmas, tirando maior proveito dessas, potencializando o seu trabalho (ver gráfico 3).

Gráfico 3 - Tempo de Serviço do pessoal entrevistado.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Verificou-se dois pontos importantes no âmbito da pesquisa, a escolaridade (gráfico 4) e o ambiente profissional (gráfico 5), pois demonstram que a escolaridade é boa, na maior parte de nível superior, alguns com pós-graduação. Isso reflete que o pessoal apesar experiente, também tem senso crítico e perspicácia para adesão e adaptação a novas tecnologias aliadas ao ambiente profissional, principalmente na área de segurança pública que em que a atividade é maioritariamente prática (operacional, terceira variável) e exige ferramentas que sejam somadoras e agregadoras as suas funções.

Gráfico 4 - Formação acadêmica dos entrevistados.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).

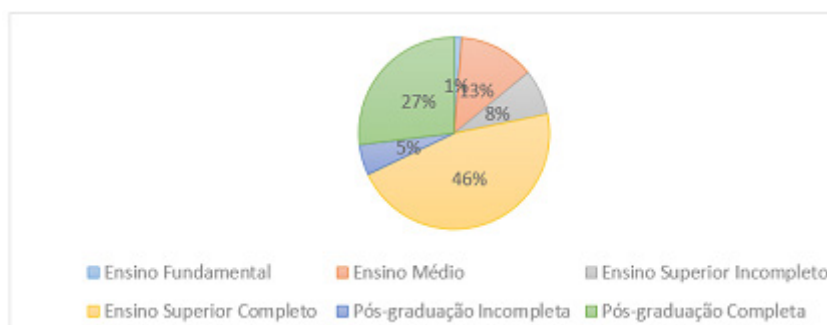


Gráfico 5 - Ambiente de trabalho.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Relativamente ao uso e acesso as tecnologias da informação, como referido, constata-se que em sua grande maioria é efetivo, demonstrando que para muitos, a informatização do procedimento pode não ter sido tão turbulento e complicado, e os usuários tem tido uma maior abertura a informatização do procedimento devido aos próprios terem um maior contato com as tecnologias também fora do ambiente profissional, (ver gráfico 6), ainda é de se ressaltar o acesso dos mesmos às tecnologias no próprio ambiente de trabalho (gráfico 7).

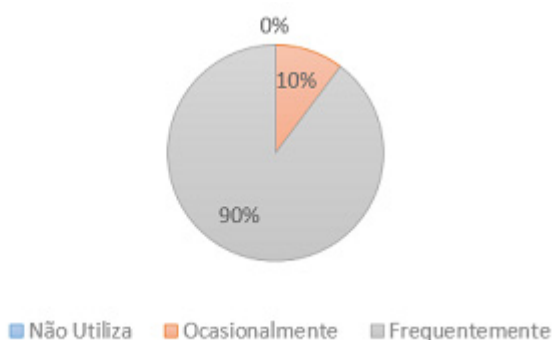
Gráfico 6 – Acesso a tecnologias da informação fora do ambiente de trabalho.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Gráfico 7 - Utilização de tecnologias no ambiente trabalho.

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).

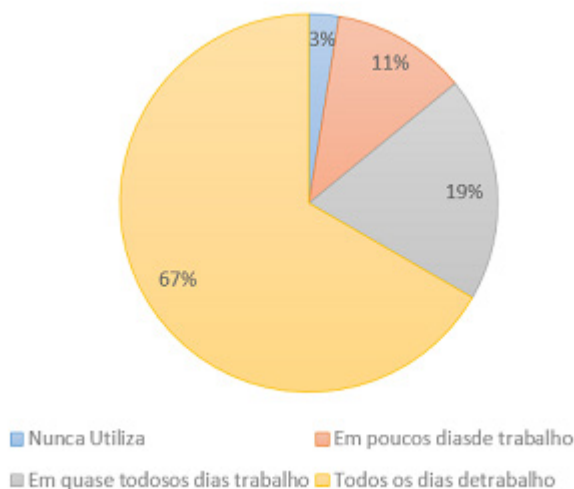


Contudo, deve-se ressaltar a importância de se considerar que a pesquisa foi feita em Aparecida de Goiânia, região metropolitana de Goiânia, onde se tem um maior acesso a recursos e investimentos nos parques tecnológicos, o mesmo não se pode dizer das regiões interioranas, sendo cabível presumir que exista uma maior dificuldade no acesso aos mesmos.

Sobre o tema do acesso e utilização de ferramentas de tecnologias da informação, faz-se a ligação ao tema referido deste artigo, o sistema RAI. Nesse sentido fez-se pertinente a questão apresentada no gráfico 6, onde procura-se verificar o nível de utilização do sistema RAI por parte dos questionados.

Gráfico 8 - Com que frequência utiliza o sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI)?

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Como se verificou, relativamente a população pesquisada; mas que, contudo, pode-se observar uma tendência geral; é grande, senão predominante, a utilização do sistema RAI, não somente por ser a plataforma padrão de registro de ocorrências da Polícia Militar, mas também devido ter se tornado ferramenta de interligação entre os diversos órgãos sob

Gráfico 9 - Opinião sobre o efeito do RAI no trabalho

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).

a tutela da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás.



Como o gráfico 9 aponta, é predominante a visão de que o sistema RAI propicia a integração almejada entre as forças de segurança pública. Contudo, ao conversar com os participantes do questionário, principalmente das forças diversas à Polícia Militar, constatou-se que a queixa da maioria era da falta de quesitos (campos, opções mais especificamente) importantes para o completo funcionamento do serviço da sua instituição pelo sistema RAI, além do correto e completo preenchimento dos campos já existentes.

Assim sendo, verifica-se que apesar de já se ter avançado muito, tanto a nível de desenvolvimento como implementação, o RAI precisa agora voltar-se as outras instituições (diversas a PM), de modo a também conseguir efetivamente abranger-las e tornar-se assim, com efeito, a plataforma integradora que pretende e almeja ser, pois consta com o efetivo já adaptado e integrado.

Nesse âmbito, deve-se ressaltar a visão dos entrevistados sobre dois pontos relativos ao RAI: Primeiro, ao pessoal que trabalhava antes da implementação da ferramenta, o que mudou no seu trabalho (gráfico 10). Segundo, se efetivamente o sistema está sendo a ferramenta integradora que se propõe (gráfico 11).

Como os gráficos demonstram, apesar de críticas e características específicas pontuais, é boa a avaliação do sistema pois tem ajudado a diminuir a redundância de informação e facilitado a comunicação das ocorrências entre as instituições.

Gráfico 10 - Caso tenha trabalhado antes da implementação do RAI, como o sistema alterou seu trabalho?

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).

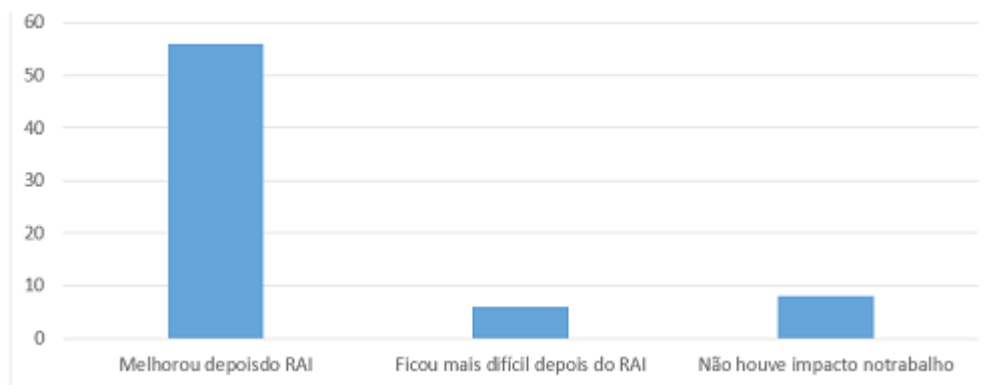
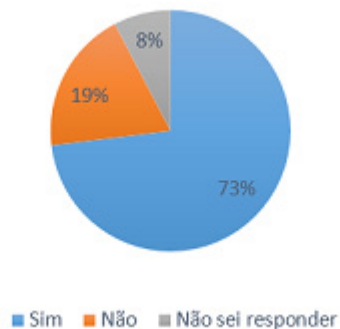


Gráfico 11 - O Sistema RAI tem realmente servido como ferramenta integradora?

Fonte: Hugo Domingos Ferreira (2018).



Como já referido anteriormente, o sistema RAI, foi desenvolvido inicialmente tendo em foco, primeiramente a informatização do registro de ocorrências da pela Polícia Militar. Contudo, verificou-se a sua potencialidade de eliminação de redundância de informações e ainda de integração entre as forças de segurança pública, pois inúmeras são as vezes que duas ou mais instituições atendem a mesma ocorrência, onde era de costume,



cada uma gerar um registro separado da mesma ocorrência. Portanto visualizou-se o potencial da unificação do registro único de ocorrência para diversas instituições que atendessem a mesma ocorrência.

Nesse âmbito, quando questionados sobre melhorias no sistema, os usuários apontavam vários pontos, como por exemplo, nas instituições diversas à Polícia Militar, haviam muitas queixas sobre campos e opções específicas voltadas as especificidades mesmas como por exemplo, possibilitar oitiva de vítimas, integrar dados da equipe socorrista, como nomes, telefones, etc; além disso, capôs para a SPTC, relativamente aos bombeiros, na área pertinente, se inserisse os campos existentes nas fichas físicas, entre outros.

Constatou-se ainda, queixas relativamente a falta de meios para a utilização do RAI relativamente tecnologias renovadas e atuais (parque informático atualizado e acesso a rede de melhor qualidade). Apesar dos esforços das instituições de informar e conscientizar da importância do correto preenchimento e registro do RAI para o devido processo legal de investigação e punição, ainda existem queixas sobre a incorreta e incompleto registro.

Alega-se ainda a demasiada abertura e acesso demasiado amplo as ocorrências, pois como relatados diversas foram as vezes, que fizeram uso de informações de ocorrências para tentar constranger ou enganar as vítimas, questionando sobre o acesso que permitido para impressão da ocorrência pelo cidadão comum. Além disso, evitar-se a alteração da narrativa por qualquer um dos usuários, portanto, se podendo editá-la enquanto se registra.

Além disso, questiona-se, se o RAI pretende ser essa ferramenta integradora, por que não se agregar de vez, todos os formulários inerentes as diversas forças de segurança pública ao sistema, eliminando assim, o desperdício de material e recurso público e ainda, efetivando a comunicação integrada entre as mesmas.

#### 4 Considerações finais

Após estudar a opinião dos principais usuários do sistema RAI, verificou-se que apesar de o RAI ser um sistema bastante desenvolvido, com o intuito de se informatizar e automatizar o registro de ocorrências, este ainda está demasiadamente voltado para a Polícia Militar, levando em consideração que um dos intuítos do sistema é integrar as forças de segurança pública e ainda trazer maior eficiência, é evidente que é necessário absorver também as necessidades das outras forças.

Constatou-se também, que além das diversas especificidades das forças de segurança pública que não estavam ainda contempladas no sistema, é evidente que, nas zonas mais interioranas é ainda necessário investimento nos parques informáticos e estruturas de TI e acesso a Internet para o pleno funcionamento do sistema, além de outros investimentos.

Mesmo apesar de queixas e questionamentos, até mesmo avaliações contrárias ao sistema, a opinião e avaliação geral e majoritária é positiva, pois muitos informaram que apesar dos pesares, o sistema veio trazer uma padronização, eliminação de duplicidade e redundância de registros de ocorrências, além de diminuir gastos com material administrativo.

Portanto, pode-se afirmar com plena convicção que o sistema é bastante efetivo e eficiente, sem contudo deixar de ressaltar pontualidades que merecem toda a atenção e trabalho de modo a se sanar deficiências do sistema podendo assim, permitir melhoria e avanço no desenvolvimento do sistema permitindo trazer mais eficiência e eficácia à Administração Pública, mais especificamente a Segurança Pública, que é uma área de suma importância à sociedade, junto com a Saúde e Educação.

#### Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria de. (Org). Tecnologia da Informação. São Paulo: Atlas, 2004

BENITES, A., Desafios da segurança: integrar as polícias e os dados criminais, 2015. Disponível em: < [https://brasil.elpais.com/brasil/2015/03/18/politica/1426712281\\_669624.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2015/03/18/politica/1426712281_669624.html) > Acessado em: 18/01/2018.

PAULA, Giovani de., Dandolini Gertrudes Aparecida, Souza, João Artur. Tecnologia da Informação e Comunicação E As Atividades de Inteligência. Revista Ordem Pública. Local de Publicação: <http://www.acors.org.br/rop/index.php?pg=revista>. Vol. 5. N.1. Página 119 – 137. Semestre I – 2012.

Reis, R., Plataforma de sistemas integrados inova segurança pública em Goiás, 2006. Disponível em: < <http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html> > acessado em: 16/01/2018.

Reis, R., Plataforma de sistemas integrados inova segurança pública em Goiás, 2006. Disponível em: < <http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html> > acessado em: 18/01/2018.

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

SANTOS, M., ANJOS, M., ANDRADE, R. Tecnologia da Informação e Comunicação e as Atividades de Inteligência. 2012

Seabra, Giovani de Farias, O projeto de pesquisa, in Pesquisa Científica: O método em questão, Editora UNB.2001. págs. 47 a 58.

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

SILVA, E. R. G., OLIVEIRA, T. P. S., ROVER, A. J. Sistema Integrado de Gestão da Informação para Segurança Pública. In: Conferência de Sistemas e Tecnologias da Informação. Espanha, 2008.

SILVA, Ana Paula Gonçalves da. Sistema Integrado de Comando e Controle: Integração de Informações Estratégicas de Segurança Pública. 2014, 48F. Monografia de Graduação - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.