

COMUNICA: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DE DADOS NOS CENTROS INTEGRADOS DE COMUNICAÇÕES DA BAHIA

*Márcio Henrique Caldas da Conceição
Maribel Fernandes Ribeiro Santana*

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações da Bahia (CICOM) a partir de uma análise do cenário atual, do qual não existe tal ferramenta padronizada para este fim. Traz uma contextualização geral sobre como está organizada a Secretaria de Segurança Pública do estado da Bahia, ainda aborda assuntos atinentes à importância da tecnologia da informação, seus desafios, a importância de uma base de dados sólida para a gestão das informações na tomada de decisões, assim como a necessidade de uso de novas tecnologias principalmente com o intuito de aplicar os desdobramentos do planejamento estratégico, tático e operacional com base no gerenciamento dos dados obtidos através dos sistemas. O trabalho de pesquisa adota uma metodologia essencialmente qualitativa, pelo método exploratório, com base em pesquisa documental e em estudo do cenário, através do método exploratório, mediante aplicação de questionário realizado com os coordenadores dos CICOM's, nas cidades sede com população acima de 100.000 (cem mil) habitantes. Com base no exposto, ao final da parte conceitual e da análise de dados do questionário se realizou a proposta de implantar institucionalmente o "Sistema COMUNICA" como ferramenta de coordenação inteligente dos sistemas de informações criminais, uma vez que fica claro que a falta de padronização na coleta dos dados prejudica diretamente a tomada de decisão em tempo real.

Palavras-chave: Sistema de gestão; Gerenciamento de dados; Centro Integrado de Comunicações; COMUNICA.

1. Introdução

A gestão da informação e da comunicação se tornou fundamental para as atividades de segurança pública, haja vista que as formas tradicionais de intervenção nos conflitos dando suporte à manutenção da ordem pública nem sempre surtem os efeitos necessários em termos de prevenção da violência e da criminalidade.

As instituições de segurança pública fazem parte de um sistema social bastante complexo e as tecnologias da informação e da comunicação vem a proporcionar uma série de

facilidades para a administração e para a gestão pública que podem melhorar significativamente a vida dos cidadãos em termos de segurança.

O objetivo geral do trabalho foi essencialmente analisar o interesse dos Coordenadores dos CICOM's, nas cidades sede com população acima de 100.000 (cem mil) habitantes frente ao processo de implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações da Bahia como ferramenta de coordenação inteligente dos sistemas de informações criminais.

Para o alcance do objetivo geral proposto na pesquisa foram estabelecidos pelo autor como objetivos específicos, primeiramente descrever o processo de implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações; propor um modelo de utilização do sistema de gestão e gerenciamento de dados para uso nos 22 (vinte e dois) Centros Integrados de Comunicações da Bahia, assim como desenhar um modelo integrativo de medidas que viabilizem o uso da tecnologia da informação, como ferramenta catalisadora no gerenciamento de dados na Bahia e para finalização avaliar o sistema de gestão e gerenciamento de dados nos CICOM's para o desenvolvimento de ações que auxiliem na execução do planejamento estratégico da Secretaria da Segurança Pública do Estado da Bahia (SSP/BA).

2. Fundamentação Teórica

2.1 A gestão do conhecimento e as tecnologias da informação e comunicação

Vivemos num mundo globalizado e com o avanço constante do mundo virtual o que traz como consequência diversas mudanças em todos os campos de diversos setores.

Assim sendo, para que seja possível acompanhar esses avanços que se tornam diários e constantes, são necessárias aplicação e conhecimento de técnicas de gestão, agilidade e recursos baseadas nas tecnologias da informação.

Seguindo a definição de Nonaka e Takeuchi (1997, p. 12), a gestão do conhecimento é “a capacidade que a empresa tem de criar conhecimento, disseminá-lo na organização e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas”.

A tecnologia da informação, que é gerada em consequência do devido conhecimento do ser humano, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins desde o cotidiano simples das pessoas até em grandes empresas multinacionais e em órgãos públicos e privados que acompanham a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo.

Em face disso e de acordo com Rossetti e Morales (2007) que referenciam que:

Além de sua rápida evolução, é cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento como o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes.

A tecnologia da informação está inserida em todas as atividades organizacionais, permite a melhoria da qualidade da prestação de serviços e a fabricação de produtos, de forma que os recursos computacionais empregados apresentam diversos propósitos, programas e funcionalidades (FERREIRA; RAMOS, 2005), ou seja, adequando-se às necessidades específicas das organizações e das pessoas.

Isto implica na necessidade de se ter um adequado sistema de produção e gerenciamento da informação e do conhecimento capaz de antever, prevenir, e restaurar cenários de riscos.

2.2 A importância da base de dados para gestão das informações na tomada de decisões

Atualmente, processo decisório da chamada era da informação e do conhecimento tem adquirido importante espaço alusivo aos argumentos associados à gestão das organizações. Por esse motivo, é adequado elucidar alguns termos, que se correlacionam e apresentam com mais compreensão a função da informação no processo de tomada de decisão.

No que se refere à gestão da informação, podemos citar:

Compreende-se gestão da informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visa: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas

cotidianas e o processo decisório nesses ambientes. (VALENTIM, 2014, p.4).

O uso da informação que gera dados estatísticos possui um caráter fundamentalmente estratégico, pois, permite dar significado a uma infinidade de dados que tomam conta da administração pública.

A sua importância não está apenas na divulgação da informação, mas no suporte e na transformação da informação cotidiana em algo que possa servir para orientar planejamento e ações.

Para que o uso da tecnologia da informação através da coleta dos dados auxilie efetivamente na gestão do conhecimento, se faz necessário que a organização, as instituições ou os órgãos desenvolvam em diversos aspectos recursos para a tomada de decisões, para a redução de custos e para a inovação.

Na administração privada a GI é considerável como um recurso estratégico, possibilitando melhorar a concorrência imposta pelo mercado, vislumbrando assim, o aumento dos lucros. Já para a administração pública, busca-se nessas novas ferramentas que viabilizem a gestão com eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.

Especificamente em um processo de gestão com o objetivo de aumentar a efetividade de políticas de segurança pública, entende-se que o mesmo tem sua fase inicial a partir de uma análise minuciosa da situação atual, seguida de um planejamento estratégico que aponte os caminhos para a sua melhoria.

Para Choo (2003): “o processo decisório é dirigido pela busca de alternativas que sejam boas o bastante, em detrimento da busca pela melhor alternativa existente”.

A adequada gestão da informação e do conhecimento pode permitir a construção de variados conteúdos de interatividade que visem facilitar a atuação profissional e os processos a nível de planejamento decisório da organização, também pode mostrar além das falhas, as potencialidades do sistema de segurança possibilitando a resolutividade nos problemas que causam preocupação e sensação de insegurança nas comunidades, nos conflitos.

Podemos afirmar que a gestão da informação e do conhecimento como suporte para as políticas de segurança pública implicam diretamente na necessidade de uso de novas tecnologias principalmente com o objetivo de aplicar os desdobramentos do planejamento estratégico com base no gerenciamento dos dados obtidos através dos sistemas.

2.3 Planejamento estratégico de ações com base no gerenciamento de dados

Para Giacobbo (2015) não existe uma maneira universalmente correta de planejamento, nem conceitos únicos ou esquemas próprios de elaboração de um plano.

Partindo do pressuposto acima citado é fundamental que se estabeleça uma igualdade conceitual e um método básico para a implementação de um processo efetivo de planejamento.

Existem diversos níveis de planejamento que podem ser praticados, abordaremos especificamente o planejamento estratégico, etapa importantíssima para execução de ações que podem ter reflexos na análise e gerenciamento de dados.

Existem diversas definições para o conceito de planejamento estratégico, Ansoff (1990) descreve o planejamento estratégico como um processo analítico com o objetivo de tornar as decisões estratégicas ótimas, tendo como base as variáveis empresariais, econômicas e tecnológicas. Com isso, o autor define o planejamento estratégico como um processo que orienta a escolha do que se deve fazer.

Neste sentido, o processo de planejamento estratégico compreende uma análise racional dos pontos fortes e fracos internos das organizações compatibilizando os objetivos com as oportunidades oferecidas e as ameaças existentes no meio externo.

No conjunto das atividades de inteligência das instituições de segurança pública, o conhecimento e a gestão passam a ter papel relevante no que tange o planejamento estratégico de ações, na medida em que ampliam o espaço dialógico, qualificam a informação e apresentam-se como um canal de entrada que permite diminuir incertezas, ampliar as possibilidades dos processos decisórios e potencializar as ações e estratégias organizacionais e operacionais.

Para Furtado (2002 apud FERREIRA, 2008) a gestão do conhecimento, baseada em tecnologia da informação na área de segurança pública, possibilitou identificar as oportunidades e os caminhos que existem nas organizações policiais, oferecendo condições para o processo de desenvolvimento, distribuição e aplicação do conhecimento e melhoria contínua na prestação de serviço ao cidadão. O autor reforça a ideia de que a inserção de novas tecnologias na área de segurança pública possibilitou à polícia mais eficiência e eficácia na realização de sua atividade e cumprimento de seu dever.

Muitos fatores impactam nos resultados e muitas são as ações e projetos que o órgão governamental precisa gerenciar para garantir uma política de segurança pública eficiente. Nesse sentido, a gestão estratégica pode ser uma importante aliada para garantir mais efetividade, sobretudo na prática.

Vislumbra-se que o pensamento estratégico deve balizar a gestão da segurança para que o processo gerencial seja de alto nível, devendo o gestor, buscar conhecer a fundo os agentes participantes do processo, a história e a conjuntura das corporações que dão sustentação à segurança pública.

Todos os processos evolutivos e gerenciais dentro dos órgãos de segurança pública carecem de uma estrutura formal de adoção de planejamento estratégico e de gestão estratégica para a área operacional, que contemple: uma visão compartilhada, pensamento sistêmico e trabalho em equipe por todos os entes envolvidos na atividade de policiamento, tanto quem executa e gerencia, como também quem oferece suporte (ensino, logística, tecnologia, pessoal, saúde, comunicação social, ouvidoria, corregedoria e promoção social).

Fica claro que o planejamento estratégico em segurança pública é um passo importante para que o governo possa exigir de sua gestão a implantação de um sistema integrado de segurança pública, que atue com comprometimento, qualidade e continuidade, principalmente no que tange o planejamento da tomada de decisões e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública.

2.4 Caracterização da organização: Superintendência de Telecomunicações (STELECOM)

Criada em março de 2004, a Superintendência de Telecomunicações (STELECOM) tem por finalidade promover a integração dos diversos órgãos que compõem o Sistema Estadual de Segurança Pública, no que se refere ao processamento das telecomunicações. A STELECOM é composta pelas diretorias de Operações e Engenharia, bem como pela Coordenação Administrativa.

Tem como objetivo principal transmitir com eficácia as informações internas e externas, através dos recursos tecnológicos, para sempre atender com rapidez o cidadão que necessita do Estado, buscando constantemente a eficiência no atendimento de emergência.

Sua missão é garantir o pronto atendimento das solicitações de urgências e emergências policiais e de bombeiros, através dos sistemas de comunicação e videomonitoramento, visando à proteção da vida e do patrimônio.

2.4.1 Centro Integrado de Comunicações da Bahia (CICOM)

Após a conclusão da integração das telecomunicações dos órgãos integrantes da Secretaria da Segurança Pública, na capital e região metropolitana de Salvador (RMS), iniciou-se o processo de expansão a nível estadual. Foram construídos 22 (vinte e dois) Centros Integrados de Comunicações com a capacidade de atendimento, despacho e monitoramento para todo o Estado, atendendo a critérios específicos da Segurança Pública.

Abaixo o mapa nos mostra como estão distribuídos dos CICOM's no estado da Bahia.



Figura 1 – Mapa dos CICOM's na Bahia

Fonte: STELECOM (2018)

Os CICOM'S realizam a gestão do pronto atendimento de ocorrências de urgência e emergência através dos sistemas de comunicação e videomonitoramento, visando a proteção da vida e do patrimônio.

Os Centros Integrados têm como missão ser referência na integração das instituições de defesa social, na gestão das telecomunicações e no atendimento das demandas de proteção e ao patrimônio.

Sua atuação está baseada em valores como integração das forças de segurança pública entre si e com a sociedade; o desenvolvimento humano e tecnológico; a proficiência; a inovação; a moralidade e o compromisso.

A busca incessante na diminuição do tempo resposta é uma prioridade da STELECOM e dos CICOM's. Atender o cidadão em um menor tempo possível é a meta principal. (Grifo nosso)

O Projeto dos Centros Integrados de Comunicações foi idealizado com a finalidade de integrar representantes das Instituições de Segurança Pública (Polícia Militar, Bombeiro Militar, Polícia Civil e Polícia Técnica) e demais Instituições parceiras (Guarda Municipal, órgão municipal de trânsito, entre outros) para o atendimento de ocorrências de urgência e emergência, originadas de chamadas para os números 190, 193 e 197.

3. Método de Pesquisa

O estudo discutirá como tema central a proposta de implantar institucionalmente um sistema de gestão e gerenciamento de dados dos Centros Integrados de Comunicações da Bahia denominado “Sistema COMUNICA” como ferramenta gestão e gerenciamento dos CICOM'S da Bahia, uma vez que fica claro que a falta de padronização na coleta dos dados prejudica diretamente a tomada de decisão em tempo real.

A pesquisa qualitativa, para Flick (2009, p.37), “dirige-se à análise de casos concretos em suas peculiaridades locais e temporais, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais”.

No processo de investigação qualitativa sobre a implementação do sistema iremos conseguir um extrato do alcance do modelo do “Sistema COMUNICA” no contexto baiano, realizando primeiramente um levantamento de requisitos no que tange ao gerenciamento de dados, qualidade da informação, fragilidade da coleta de dados, para a criação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados a ser utilizado nos Centros Integrados de Comunicações da Bahia, em seguida buscou - se a aplicação prática das informações e então se iniciou a criação, o desenvolvimento e os testes do *software*.

Segundo Rocha (2008), o estudo de caso enquanto método de investigação qualitativa tem sua aplicação quando o pesquisador busca uma compreensão extensiva e com mais objetividade e validade conceitual, do que propriamente estatística, acerca da visão de mundo de setores populares. Interessa ainda as perspectivas que apontem para um projeto de civilização identificado com a história desses grupos, mas também fruto de sonhos e utopias.

Para André (2008, p.34) os estudos de caso também são valorizados pela sua capacidade heurística, isto é, por jogarem luz sobre os fenômenos estudados, de modo que o leitor possa descobrir novos sentidos, expandir suas experiências ou confirmar o que já sabia.

Os sujeitos pesquisados foram os coordenadores dos Centros Integrados de Comunicações da Bahia onde as cidades sedes possuem população acima de 100.000 (cem mil) habitantes com aplicação de um questionário no mês de julho de 2019.

O questionário, segundo Gil (1999, p.128) pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

Após a coleta, os dados analisados darão suporte à proposta de implementação do Sistema COMUNICA nos CICOM's da Bahia, além do desenho de modelo integrativo com os demais órgãos que compõem o cenário da Segurança Pública na Bahia.

4. Análise dos resultados

O questionário foi aplicado no mês de julho de 2019 para os 10 (dez) coordenadores dos Centros Integrados de Comunicações da Bahia, onde as cidades sede possuem população acima de 100.000 (cem mil) habitantes, utilizando como subsídio a ferramenta Google Docs.

O Google Docs é um serviço grátis do Google muito semelhante ao Microsoft Word, do Office. Ele possui ferramentas para edição de texto semelhantes e permite que mais de uma pessoa edite e insira comentários no mesmo documento em tempo real, além de ter suporte *off-line*.

O questionário foi dividido em quatro tópicos, sendo o primeiro para definir o perfil do usuário, o segundo e o terceiro com perguntas fechadas, relativo à importância da implantação do sistema de gerenciamento de dados e gestão nos Centros Integrados de Comunicações e relativo ao sistema de coleta de dados atual dos Centros Integrados de Comunicações e uma quarta questão aberta que versa sobre as principais lacunas ou problemas no processo de trabalho inerente a falta de um sistema de informações que padronize os dados.

4.1 Perfil do usuário

O questionário foi aplicado aos coordenadores do CICOM's das regiões: Central, Norte, Cacaueira, Centro Sul, Extremo Sul, Portal do Sertão, Caatinga, Cerrado, Recôncavo e Regional Leste.

Todas as coordenações são exercidas por Capitães da Polícia Militar com exceção do CICOM/ Região Cacaueira exercida por um Tenente da Polícia Militar.

4.2 Relativo à importância da implantação de sistema de gerenciamento de dados e gestão dos Centros Integrados de Comunicações

Os dados a seguir refletem a opinião dos coordenadores relativo a importância da implantação de um sistema de gerenciamento de dados e gestão nos CICOM's.

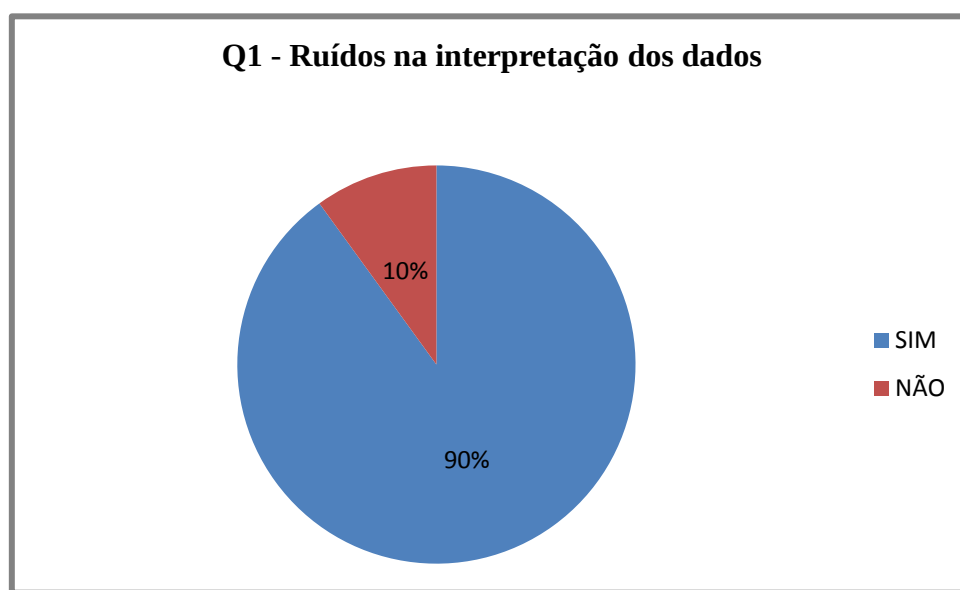


Gráfico 1 – Impactos da falta de um sistema próprio
Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Diante dos 90% dos entrevistados que afirmam que a qualidade da informação sofre interferência decorrente a ruídos nas interpretações de dados, Soares (2008) nos diz que, para que isto seja evitado, é de suma importância que as organizações desenvolvam para cada público ferramentas e programas de relacionamentos específicos, buscando, assim, reduzir os inevitáveis ruídos e conflitos de interesse nas relações seja qual forem elas.

Quando questionados (questões de 2 a 5) sobre a importância de um sistema próprio no que tange as informações, 100% dos coordenadores afirmam que um sistema forneceria informações com o nível de precisão que necessitariam, assim com dados padronizados, de fácil leitura, adequados e relevantes às tomadas de decisões, bem como relatórios importantes em tempo real.

Para Laudon e Laudon (2004), um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes que se interagem para coletar dados ou recuperá-los, processar, armazenar e distribuir informações; informações essas que serão utilizadas para apoiar em uma tomada de decisão, à coordenação e ao controle de uma organização, além, ainda, de poder auxiliar os gerentes e trabalhadores a analisar e visualizar problemas e assuntos complexos e criar novos produtos.

O gráfico abaixo nos evidencia que 70% dos coordenadores já enfrentaram intercorrências no processo de trabalho causados pela ausência de um sistema de informação padronizado.

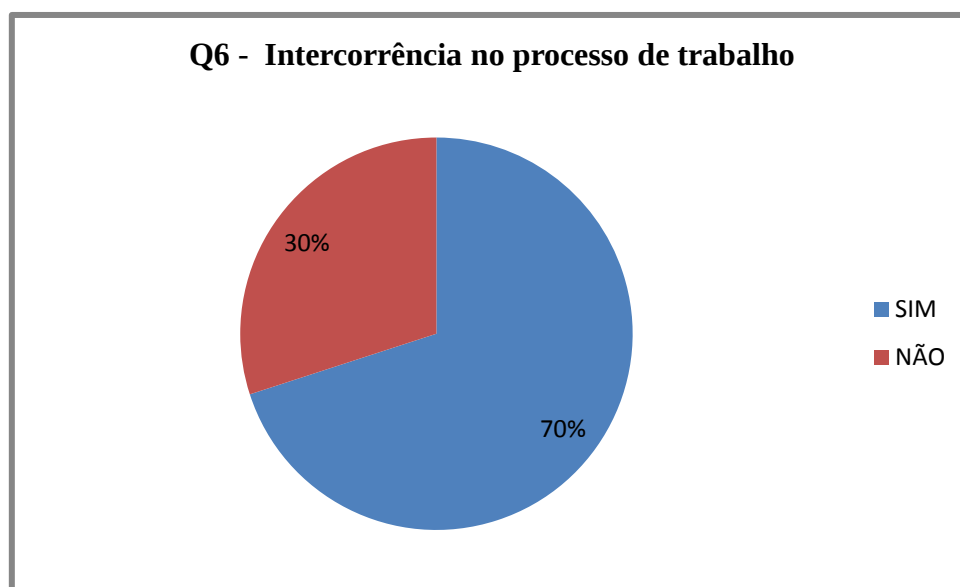


Gráfico 2 – Intercorrência no processo de trabalho por falta de um sistema
Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

A padronização de processos é de suma importância, pois visa unificar, normatizar e organizar procedimentos, deve ser vista dentro das instituições como algo benéfico a todos, desde o nível operacional ao estratégico, ao aplicá-la em uma gestão como um todo, a

padronização de processos induz resultados visivelmente positivos, de ordem quantitativa e qualitativa.

Corroborando com esta afirmação Silva (2008) nos diz que dentro do processo de informatização das instituições, através da adoção de um sistema que possibilite o cruzamento dos dados é fundamental respeitar as autonomias tecnológicas dos setores, órgãos ou instituições.

Quando questionados sobre a unificação das informações dos departamentos policiais através de um sistema, 100 % afirmam esta importância.

É notório que o cenário de segurança pública tem despertado muita atenção, especialmente porque assuntos atinentes a esta ciência requerem singular atenção dos gestores públicos, dos operadores do direito e de cientistas em geral. Até pelo fato de que envolvem circunstâncias que abarcam os bens mais preciosos do indivíduo, quais sejam: a vida, o patrimônio e a integridade física; e estes bens traduzem a supremacia do interesse público.

4.3 Relativo ao sistema de coleta de dados atual dos Centros Integrados de Comunicações

Os dados a seguir apresentam um panorama de como está organizado hoje o sistema de coleta de dados nos CICOM's, assim sendo quando perguntados se existe confiabilidade nas informações disponibilizadas obtivemos o exposto no gráfico abaixo.

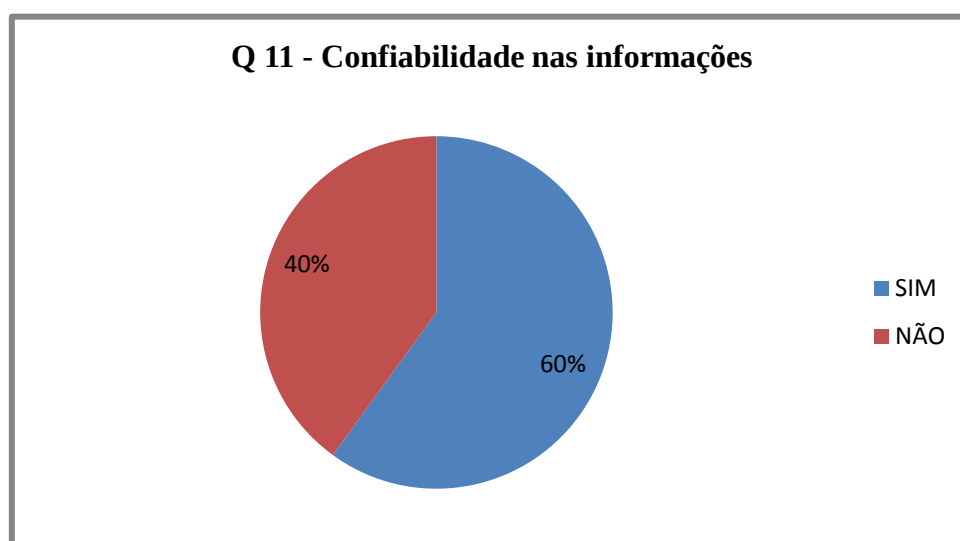


Gráfico 3 – Confiabilidade nas informações disponibilizadas
Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Há que se ter confiança nas informações disponibilizadas pelos sistemas, pois a gestão da informação deve estar em plena concordância com o planejamento estratégico a ser executado, uma vez que estão diretamente ligados: sistema de gestão e processo de tomada de decisão.

Os dados fornecidos através dos sistemas de informações exercem impactos na estrutura organizacional, influenciando os processos de trabalho, as políticas e até mesmo os modelos de gestão.

Quando as informações são organizadas e planejadas nos sistemas de informações, geram informações eficientes e eficazes para a gestão da organização capazes de promover a racionalização e o controle nos processos sistêmicos. Assim sendo 70% dos entrevistados concordam que falta de dados prejudicam a administração do processo de trabalho.

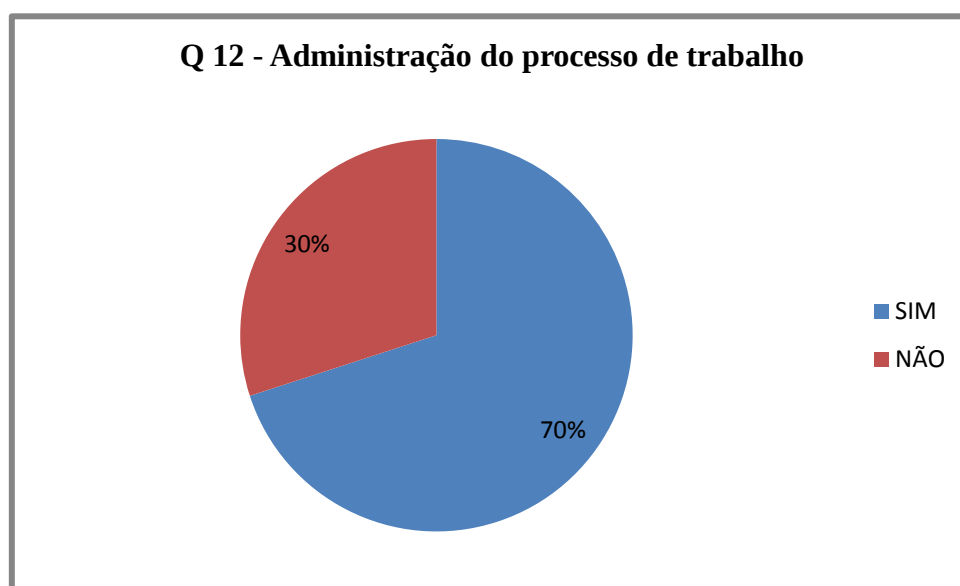


Gráfico 4 – Falta de dados prejudicam a administração do processo de trabalho

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Quando perguntados sobre se existem falhas que ocorrem no cotidiano por falta de um sistema de informação padronizado, 90% dos coordenadores responderam que sim, ao tempo que a maioria deles também afirmam que os dados não são facilmente recuperados caso haja falhas, como nos traduz os gráficos 5 e 6 a seguir:

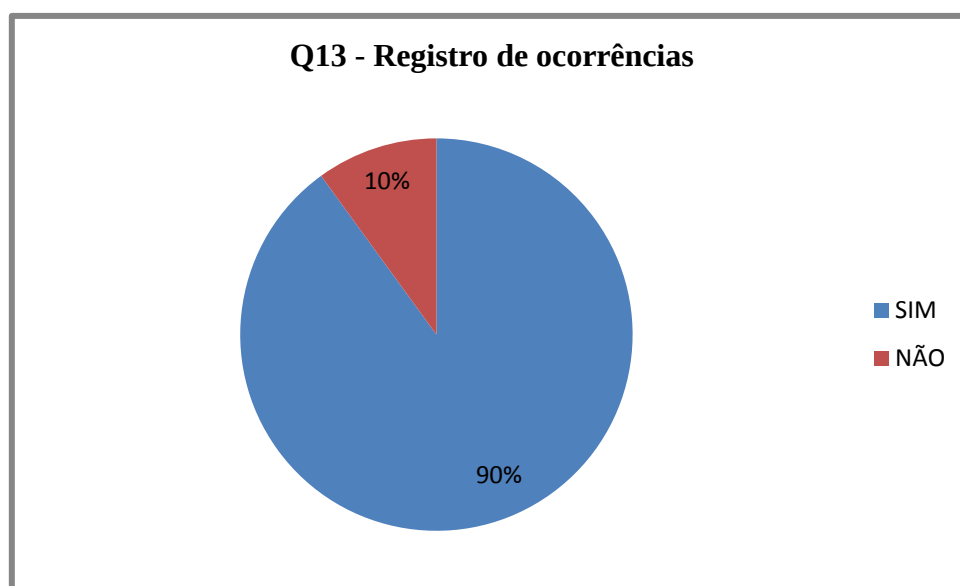


Gráfico 5 – Impacto no registro de ocorrências pela falta de um sistema

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

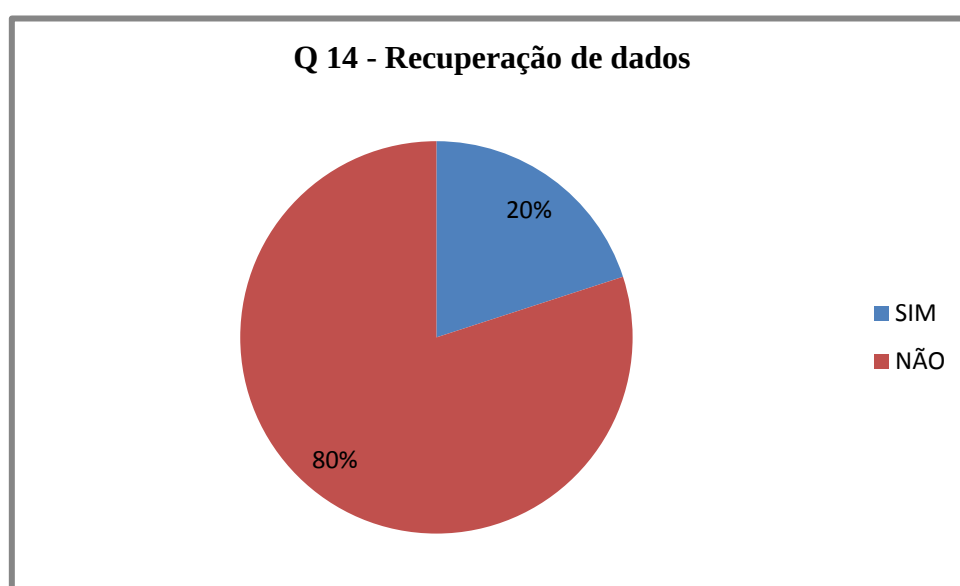
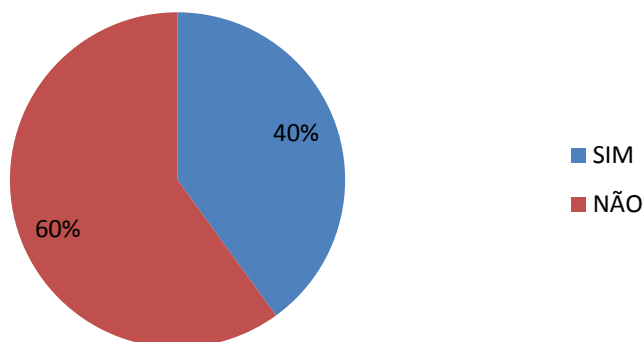


Gráfico 6 – Recuperação de dados em caso de falhas

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

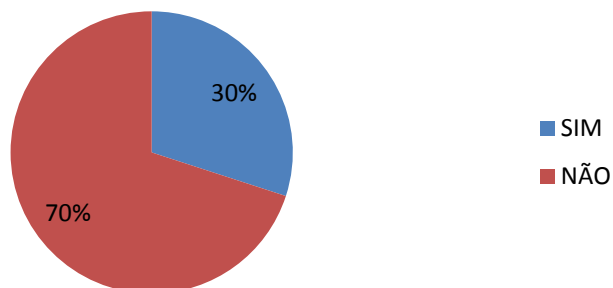
Assim sendo podemos afirmar que a segurança da informação tem como objetivo proteger a informação dos riscos a que está exposta, de forma a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade (PFLEEGER, 1997, p. 17).

Q 15 - Linguagem e símbolo de fácil utilização**Gráfico 7 – Utilização dos dados com símbolos e linguagem adequados**

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

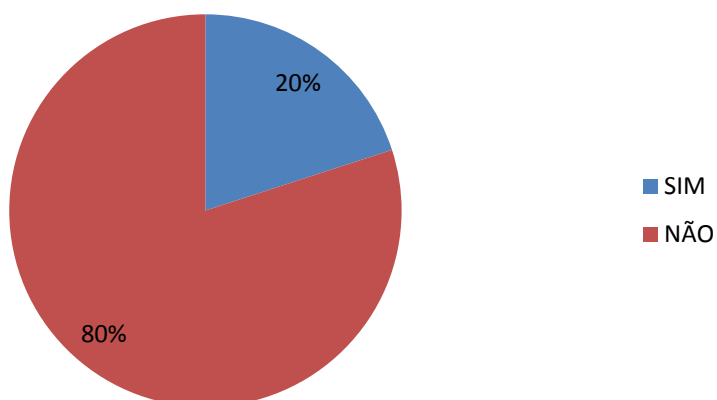
Os números traduzidos nos gráficos 7 e 8 nos referenciam que para 60% dos coordenadores os dados não se apresentam em linguagem e símbolos de fácil utilização, bem como que para 70% dos entrevistados as informações disponibilizadas não são suficientes para o desenvolvimento do trabalho.

Conforme Beal (2012), o simples ato de tornar as informações prontamente disponíveis para os integrantes de uma organização pode melhorar significativamente os resultados por ela obtidos. No cotidiano organizacional, funcionários e gestores precisam resolver problemas, tomar decisões, controlar processos, compartilhar informações e relacionar-se com outras pessoas, e, e em todas essas situações, o desempenho pode ser aperfeiçoado caso as informações apropriadas estejam presentes no momento certo e no local onde são necessárias.

Q 16 - Informações disponibilizadas para a o desenvolvimento do trabalho**Gráfico 8 – Impactos no desenvolvimento do trabalho**

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

O armazenamento de informações, que é uma das funções essenciais de um sistema em geral, são de extrema seriedade para a instituição, é muito importante salientar a necessidade de alimentar de forma correta os dados diários para subsidiar as análises e tomadas de decisões de forma eficiente, porém não é a realidade encontrada para 80% dos entrevistados, como podemos verificar no gráfico abaixo:

Q 18 - Informações disponibilizadas**Gráfico 9 – Quanto à facilidade das informações**

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Ao serem perguntados sobre a informação perpassar por todos os departamentos existentes, todos os 10 coordenadores afirmam sobre esta importância.

O compartilhamento das informações permite levar os dados necessários internamente, tornando assim a informação mais eficiente com uma boa rede de comunicação dentro das instituições, facilitando as tomadas de decisões, dando apoio nos processos e melhorando o desempenho funcional.

Sabemos que em todo processo de trabalho existem problemas em diversas áreas e de diversas dimensões, abaixo listamos as principais lacunas ou problemas do processo de trabalho inerentes a falta de um sistema de informações que padronize os dados levantados pelos 10 Coordenadores entrevistados, itens já discutidos e abordados no decorrer da pesquisa, corroborando ainda com alguns autores levantados durante o estudo:

E1: *“Interação de sistemas em todos os departamentos”*

E2: *“A análise imediata do que é importante coletar e quantificar de forma a subsidiar ações e tomada de decisões, baseadas em dados específicos e unificados, considerando que hoje cada um o faz de forma individualizada”.*

E3: *“A falta de integração entre os sistemas existentes, o que ocasiona o retrabalho e consequentes falhas de preenchimento”.*

E4: *“Dificuldades de obtenção de dados de forma rápida e com divisão de categorias adequadas”*

E5: *“Principalmente a realização de estatísticas operacionais”*

E6: *“A necessidade de uma ferramenta que congregue disponibilidade, agilidade, confiabilidade e segurança na transmissão de informações importantes para a tomada de decisões”.*

E7: *“As informações deveriam ser mais facilmente relacionadas, de forma a se extrair relatórios gerais ou específicos, para assessorar as unidades operacionais. Também é importante que os sistemas estejam integrados, para evitar trabalhos repetitivos na alimentação de sistemas que não se comunicam”.*

E8: *“Há uma maior demora na obtenção de informações e dados e duplicidade no lançamento das informações recebidas pelo CICOM”*

E9: *“Dificuldade na utilização e disponibilização dos dados para outros setores envolvidos na segurança pública”*

E10: *“O fornecimento de dados estáticos em tempo hábil de utilização no policiamento do dia a dia”*

Fica claro com a fala dos entrevistados a importância da implantação de um sistema que possibilite aos coordenadores dos CICOM's o gerenciamento das informações e a gestão das atividades desenvolvidas na sua área de responsabilidade.

5. COMUNICA: uma ferramenta de gestão desenvolvida para os Centros Integrados de Comunicações (CICOM'S) da Bahia

Considerando a importância dos sistemas de informações, está sendo desenvolvido pelos técnicos do CICOM/Costa do Descobrimento o “COMUNICA” um sistema de informação web que será utilizado como ferramenta de gestão de dados e gerenciamento das informações para os CICOM's da Bahia, com exceção, neste primeiro momento, para o CICOM/Salvador, devido as suas peculiaridades de organização e para que uso do sistema criado se efetive se faz necessário analisar o contexto de toda a cidade de Salvador e região metropolitana, com objetivo de adaptar o sistema as particularidades deste CICOM.

Durante um longo período os coordenadores dos CICOM's relataram que cada Centro Integrado de Comunicações desenvolvia suas atividades e rotinas de maneira própria, não existia dentro da estrutura dos CICOM's um *software* (institucionalizado) ou algo semelhante que padronizasse as atividades internas como, relatório de serviço, mapa de efetivo, controle de atestado médico, permutas de serviço, dentre outros.

Os relatórios de serviços diário quando realizados, são feitos em programa de edição de texto e/ou editor de planilha, os colaboradores que desenvolvem a coleta das informações com o fito de montar uma estatística caracterizando a mancha criminal, o mapa de calor e as análises gráficas encontram dificuldades, pois não tem acesso as ferramentas de gestão e de

centralização de informação em um único sistema que minimizasse os trabalhos e maximizasse os resultados.

Observado as dificuldades encontradas por anos, o CICOM/Costa do Descobrimento começou um projeto piloto de desenvolvimento de um software capaz de oferecer aos CICOM's métodos ágeis de controle da informação e gerenciamento dos recursos disponíveis, criando uma alternativa de melhorar a administração do setor público principalmente na gestão de segurança pública.

O *software* ainda em fase de desenvolvimento foi apresentado aos coordenadores dos 21 (vinte e um) CICOM's do interior, em outubro/2018. O intuito da apresentação foi compartilhar as ideias, para que através da contribuição de todos pudesse se realizar os ajustes necessários, e dar seguimento a construção de algo que estivesse dentro da realidade de cada região sob responsabilidade do CICOM.

Em novembro/2018 foi iniciado o processo de orientação e cadastramento dos coordenadores de CICOM no sistema, dando assim início a implementação da fase 01 do projeto COMUNICA. Sob orientação e supervisão hoje o sistema já vem sendo executado por todos os CICOM's do interior da Bahia, porém ainda em fase de teste, levantamento, correção das vulnerabilidades e verificação dos níveis de segurança.

O *software* em desenvolvimento tem o propósito de disponibilizar aos policiais, bombeiros militares e membros de outras instituições do eixo de segurança pública e defesa social uma ferramenta que ofereça a agilidade e funcionalidade, capaz de permitir uma interatividade entre todos os CICOM's, com um *layout* dinâmico e uma interface totalmente interativa.

Por questões de segurança e controle o sistema não se encontra acessível pela internet e sim sendo executado via modo intranet, assim sendo, somente exclusivo para os servidores da STELECOM.

Vislumbra-se que após o período de avaliação dos níveis de segurança e com o início das 2ª fase do projeto, o COMUNICA terá sua conexão estabelecida via internet, possibilitando assim, o cadastramento dos servidores das instituições de polícias e bombeiros (servidores externos) para acesso as informações que serão encaminhadas via *link*, bem como

aos coordenadores dos CICOM's que terão acesso ao sistema mesmo estando ausentes de suas unidades, aumentando dessa maneira o controle interno e o gerenciamento das informações.

O sistema COMUNICA, nesta fase de desenvolvimento vem caminhando em paralelo com o sistema CeCoCo (*Center for Communication and Coordination*), software desenvolvido pela empresa TELTRONIC e utilizado por todos os CICOM'S para abertura e confecções das ocorrências, além da comunicação entre os CICOM's e as viaturas das unidades de polícia militar, polícia civil, bombeiro militar e departamento de polícia técnica da região.

Em tempo, o sistema já conseguiu juntar em uma única plataforma diversas funcionalidades, como: gráficos de ocorrências e efetivos, mapa de efetivo diário, relatório de serviço por turno, controle de acesso de pessoas ao CICOM através de cadastro específico, padronização do envio de mensagens relevantes via aplicativo (*WhatsApp*) e por *e-mails*, envio das ocorrências através de *link* próprio, oferecendo desta maneira controle e segurança nas mensagens enviadas pelos CICOM's.

Dentro do projeto do sistema, ficou estabelecido pela equipe de desenvolvimento que o COMUNICA teria módulos de gestão com diferentes níveis de acesso, controlando desta maneira a gestão e o controle interno dos dados. Sendo assim, foram desenvolvidos os seguintes módulos: Gestão de Ocorrências, Gestão de Efetivos, Estatística, Gestão de Recursos Humanos, o módulo de Administração do sistema e os gráficos de efetivo diário e ocorrências.

6. Conclusão

Sabemos que um sistema de informação deve ser capaz de suprir as necessidades e expectativas organizacionais e devem ir além de somente coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir as informações precisa ser simples e capaz de proporcionar aos seus usuários o correto processamento das informações, melhorando o processo decisório.

No decorrer do estudo o autor traz uma apresentação do “COMUNICA” como um sistema operacional de gestão, em atividade e em fase de testes nos 22 (vinte e dois) Centros

Integrados de Comunicações do interior da Bahia, visando suprir as lacunas no gerenciamento das informações e suporte frente ao processo de tomada de decisão no cenário da segurança pública baiana, tem como finalidade dar eficiência e celeridade no fluxo das informações e auxiliar a comunicação.

Além do mais, fomenta que a implantação de um sistema de gerenciamento de dados e gestão nos Centros Integrados de Comunicações do interior da Bahia, torna-se imprescindível para a gestão inteligente dos sistemas de informações criminais, bem como para a correta avaliação, monitoramento, planejamento de estratégias e tomada de decisão no que tange aos perfis da criminalidade, uma vez que as tecnologias da informação vêm para amparar e auxiliar os processos de evolução e de tomada de decisão das instituições apoiado em suas estratégias e estruturas organizacionais.

Compreende-se também a importância da implantação de um sistema de informações para a eficácia na gestão, direção e controle das ações, pois ele facilitaria, agilizaria e otimizaria o processo decisório na tomada de decisões.

Fica claro através de todo arcabouço de pesquisas bibliográficas realizadas e da aplicação do questionário que o sistema institucionalizado traria para todos CICOM's do interior da Bahia a melhoria da qualidade das informações disponíveis, através da padronização dos dados coletados, o fornecimento de informações com alto nível de precisão, informações atualizadas em tempo real, relatórios concisos, informações relevantes às tomadas de decisões e ao planejamento estratégico de ações com base no gerenciamento desses dados.

Em tempo o sistema é um *software* livre que poderá ser adaptado para interagir com outros setores e departamentos de polícias e bombeiros do estado da Bahia, bem como ser utilizados por outras instituições do eixo de segurança pública a nível Nacional. Esta adaptação impediria o acontecimento de intercorrências no processo de trabalho, ruídos e falhas na interpretação dos resultados, facilitando a comunicação uma vez que as informações chegariam de forma padronizada a todos, pois a base dos dados das instituições que atuam no cenário da segurança pública não é suficiente para a correta avaliação, monitoramento, planejamento de estratégias e tomada de decisão no que tange os perfis da criminalidade.

Através do uso sistema afirmamos que é possível planejar ações que possam ser resolutivas frente aos problemas que causam preocupação nas comunidades, nos conflitos e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública com a utilização de um banco de dados fidedigno, com o planejamento de ações estratégicas resolutivas no que tange a correta avaliação e monitoramento, pois nos mostra os perfis da criminalidade.

No que diz respeito a limitação do processo de construção do estudo destacamos que o mesmo não foi avaliado em todas as suas funcionalidades necessárias, e sim neste momento como um sistema operacional já em atividade.

Como desafio futuro para a continuidade da implantação do sistema COMUNICA pontua-se a avaliação da ferramenta englobando todas as suas funcionalidades, melhorias da ferramenta após inventário minucioso das vulnerabilidades, implantação do sistema no CICOM/Salvador tão logo se faça o levantamento das necessidades e peculiaridades, possibilidade de criação de um aplicativo, com uso restrito aos coordenadores dos CICOM's com o objetivo de uma gestão plena, adequação do sistema COMUNICA para as instituições de polícia militar, bombeiro militar, polícia civil e departamento de polícia técnica agregando assim tudo em uma única plataforma.

7. Referências

ANDRÉ, M. E. D. A. de. **Estudo de caso em pesquisa e avaliação educacional**. Brasília, DF: Liberlivros, 2008. (Série Pesquisa: Vol. 13)

ANSOFF, H. I. **A nova estratégia empresarial**. São Paulo: Atlas, 1990.

BEAL, Adriana.. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

FERREIRA, L. B.; RAMOS, A. S. M. Tecnologia da informação: commodity ou ferramenta estratégica. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 2, n. 1, 2005, p. 69-79.

FERREIRA, T. M. Monitoramento eletrônico de logradouros públicos. A tecnologia a serviço da segurança pública. **REBESP**, Goiânia, n.1, v.1, p.1-5, jul./dez. 2008.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAUDON, C.K.; LAUDON, P.J. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. 5.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PFLEEGER, C. P. **Security in Computing**. 2ª ed. USA: Editorial Precision Graphic Services Inc. NJ 07458, 1997.

ROCHA, J. C. **A Reinvenção Solidária e Participativa da Universidade**: um Estudo sobre Redes de Extensão Universitária. Salvador: EDUNEB, 2008.

ROSSETI, A.; MORALES, A. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 1, p. 124-135, 2007.

SILVA, E. R. G. et al. Sistema Integrado de Gestão da Informação para Segurança Pública. In: CONFERÊNCIA IBÉRICA DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO, 3, Vigo, 2008. Espanha, **Anais...** Espanha, 2008.

SOARES, P. H. L. **Mídia organizacional**: o agendamento estratégico in ABERJE. Comunicação Interna: a força das empresas. Vol. 4 (pp.97-110). São Paulo: Aberje Editorial. 2008.