

Implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações da Bahia

Márcio Henrique Caldas da Conceição

RESUMO ESTRUTURADO

Este trabalho alvitra discutir como tema central 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, para a coordenação 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. Traz uma contextualização geral sobre como está organizada a Secretaria de Segurança Pública do estado da Bahia, ainda aborda assuntos atinentes à gestão do conhecimento e as tecnologias da informação e comunicação, o planejamento estratégico de ações com base no gerenciamento de dados e a importância da base de dados para gestão das informações na tomada de decisões. O trabalho de pesquisa adota uma estratégia de pesquisa de natureza aplicada, desenvolvido por meio de um estudo de caso com caráter exploratório, e abordagem qualitativa, que nada mais é do que uma metodologia coletiva, que favorece as discussões de conhecimentos específicos sobre a realidade vivenciada no dia a dia ao final será realizado uma análise dos dados.

Palavras-chave: Sistema de gestão; gerenciamento de dados; CICOM.

1. Introdução /Problematização

As tecnologias da informação e da comunicação permitem a ampliação da construção de variados conteúdos informacionais facilitando a atuação profissional e os processos da organização, possibilitando a interatividade entre os colaboradores e a sociedade e aumentando o potencial de prevenção e resolutividade dos problemas que causam preocupação nas comunidades, nos conflitos e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública.

Faz-se necessário conhecer as diferentes abordagens sobre novas formas de se pensar o policiamento e a criminalidade, as políticas públicas de segurança vêm caminhando para adoção de novos mecanismos de controle e prevenção da criminalidade, incorporando de forma cada vez mais sistemática o uso das informações.

A escolha do tema adveio do profundo interesse do pesquisador de demonstrar como a implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de

Comunicações da Bahia, torna-se imprescindível para a coordenação 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.

O objetivo geral do trabalho foi implantar um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações (CICOM) da Bahia.

Para o alcance do objetivo geral proposto na pesquisa foram estabelecidos pelo autor como objetivos específicos, primeiramente propor um modelo de utilização de um sistema de gestão e gerenciamento de dados para uso nos 23 (vinte e três) Centros Integrados de Comunicações (CICOM) da Bahia, monitorar e planejar estratégias para a tomada de decisão no que tange aos perfis da criminalidade da segurança pública da Bahia e por fim analisar e descrever os resultados obtidos no processo de implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações (CICOM).

2. Fundamentação teórica

2.1 A Gestão do Conhecimento e as Tecnologias da Informação e Comunicação

Vivemos atualmente em um mundo globalizado e com o avanço constante da informática, o que traz como consequência mudanças em todos os campos. Para que seja possível acompanhá-las são necessárias técnicas de gestão, agilidade e recursos, e uma dessas técnicas é transformar conhecimentos e informação em dados e valor.

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 e explicitada devido ao conhecimento das pessoas, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduos, organizações e instituições públicas ou privadas, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análise de mercados; para tomada de decisões, para o planejamento estratégico de ações com base no levantamento de dados. É usada como ferramenta de comunicação e gestão empresarial, de modo que organizações e pessoas se mantenham operantes e competitivas nos lugares em que atuam.

Em face disso, 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, tomada de decisões entre outros.

As transformações e a evolução da sociedade contemporânea trouxeram como legado a necessidade de um conjunto de atuações capazes de fazer frente às mais variadas expressões de violência. 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.

Segundo Adriana Beal:

Administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade cada vez mais premente em qualquer tipo de negócio. As organizações do século XXI existem num ambiente repleto de inter-relações que permanecem em constante estado de mutação, e, nesse contexto, informação e conhecimento representam patrimônios cada vez mais valiosos, necessários para que se possa prever, compreender e responder às mudanças ambientais e alcançar ou manter uma posição favorável no mercado. Para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade (...). (BEAL, 2008, p.7)

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, a chamada era da informação e do conhecimento, e processo decisório tem adquirido importante espaço alusivo aos argumentos associadas à gestão das organizações. Por esse motivo, é adequado elucidar alguns termos, que se correlacionam e apresenta 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 estatística possui um caráter estratégico porque permite dar

significado a infinidade de dados que inundam a administração pública.

A sua importância não está apenas na divulgação da informação, mas na transformação da informação bruta em algo que possa servir para orientar ações futuras. Portanto, é o contexto que vai determinar o sentido dos dados.

Nos últimos anos a administração pública e privada foram obrigadas a investir cada vez mais na área da gestão da informação (GI), devido a grandes transformações econômicas, sociais e tecnológicas.

Na administração privada a GI é considerável como um recurso estratégico, possibilitando melhorar a concorrência imposta pelo mercado, em consequência aumentando os lucros. Já para a administração pública, busca-se nessas novas ferramentas de gestão eficiência e qualidade nos serviços prestados à população.

Para Choo: “o processo decisório é dirigido pela busca de alternativas que sejam boas o bastante, em detrimento da busca pela melhor alternativa existente” (2003, p. 26).

A adequada gestão da informação e do conhecimento pode servir de pilar entre a regulação e a emancipação humana, pois além de permitir a construção de variados conteúdos informacionais facilitando a atuação profissional e os processos a nível de planejamento e decisórios da organização, também possibilita a interatividade entre os colaboradores e a sociedade aumentando o potencial de prevenção e resolutividade nos problemas que causam preocupação e sensação de insegurança nas comunidades, nos conflitos e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública.

Pode-se afirmar que a gestão da informação e do conhecimento como suporte para as políticas de segurança pública implicam na necessidade de uso de novas tecnologias que além de servirem como infraestruturas devem ter uma concepção de uso pautada na ampliação do espaço democrático e da cidadania, no aumento da transparência da administração pública e na possibilidade de participação dos cidadãos no planejamento, na gestão e fiscalização das ações governamentais.

2.3 Planejamentos 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.

Segundo Oliveira (2005), o planejamento consiste em identificação, análises, coordenação de missão, propósitos, objetivos, desafios, metas, estratégias, políticas internas e externas, programas, projetos e atividades, a fim de alcançar de modo mais eficiente, eficaz, efetivo o máximo do desenvolvimento possível, com a melhor concentração de esforços e recursos.

Assim sendo, é um processo desenvolvido com o objetivo de alcançar uma determinada situação almejada, otimizando esforços e recursos existentes na organização.

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.

O planejamento estratégico, para Motta (1979), consiste em um processo sistemático de olhar para fora e para frente na construção de uma visão de futuro, isto é, a habilidade de adaptação, flexibilização e transformação da organização frente às rápidas mudanças no ambiente externo, bem como a capacidade de conviver com a ambiguidade.

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.

Segundo Valentin:

[...] a gestão da informação e a gestão do conhecimento atuam objetivando diminuir situações ambíguas e com alto índice de incerteza, possibilitando às pessoas da organização o acesso e o uso de informações que agirão sobre essas situações. O nível de complexidade da situação requer atenção quanto à precisão, relevância e propósito da informação. O ambiente organizacional complexo necessita de condições que amenizem a complexidade dos processos existentes neste âmbito, e a informação é um elemento que proporciona a diminuição dessa complexidade. Para isso é necessário que as organizações possuam um setor especializado que vise à gestão, organização, tratamento e disseminação da informação (VALENTIN, 2008, p. 23-24).

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 Contextualização da Secretaria de Segurança Pública da Bahia no cenário atual

2.4.1 Secretaria de Segurança Pública da Bahia

Os serviços da administração pública da esfera e competência do Governo da Bahia eram distribuídos por quatro secretarias no final do século passado. Uma dessas secretarias era a de Polícia e Segurança Pública, à qual pertenciam os serviços com a polícia administrativa e judiciária, a força policial do Estado e o regime penitenciário, correccional e detentivo, e com as prisões em geral. (PLANESP, 2017)

Pela Lei nº 6.459, de 16.03.93, a Secretaria da Segurança Pública passa por uma transformação na sua estrutura sendo alteradas a denominação e a subordinação de alguns órgãos: Fica o Conselho Superior da Polícia denominado Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEG) e a Coordenação de Planejamento e Operações Policiais denominados Coordenação Integrada de Segurança Pública (CISEP), com a finalidade de assessorar o Secretário de Segurança na coordenação e integração dos diferentes órgãos de segurança.

Já o Centro de Informações e o Centro de Operações Policiais, ambos da estrutura da Coordenação de Planejamento e Operações Policiais, passam a integrar respectivamente o Gabinete do Secretário e o Gabinete do Delegado-Chefe da Polícia Civil ficando este último com a denominação de Centro de Operações Especiais de Polícia Judiciária. O Centro de Estatística Policial e Criminal passa a integrar o Gabinete do Delegado Chefe da Polícia Civil por esta mesma Lei.

A Lei nº 7.435, de 30 de dezembro de 1998 introduziu modificações na estrutura organizacional da Administração Pública Estadual, criando as Diretorias Gerais nas Secretarias de Estado e na Procuradoria Geral de Estado para coordenar os órgãos setoriais e seccionais dos Sistemas formalmente instituídos, denominados Diretoria de Orçamento Público, Diretoria Administrativa, Diretoria de Finanças e Coordenação de Modernização. Nesta mesma lei foram criadas as superintendências, suas diretorias e coordenações, com o objetivo de executar o controle das atividades finalísticas das Secretarias.

Com a Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002, que modificou a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, foram criados a Corregedoria Geral de Segurança Pública, órgão de assessoria no acompanhamento, controle e avaliação da regularidade do funcionamento e operação dos órgãos policiais, civis e militares, integrantes do Sistema Estadual de Segurança Pública, bem como o Departamento de Inteligência Policial, cuja finalidade é planejar, coordenar, dirigir, orientar e integrar as

atividades de inteligência de segurança pública, no âmbito estadual, visando à implementação da polícia e das ações relativas à manutenção da ordem pública, prevenção e controle da criminalidade, em consonância com a legislação pertinente. Nesta mesma Lei, foi extinto o Centro de Informações.

A SSP/BA tem como finalidade formular a política governamental destinada à preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e patrimônios, bem como assegurar os direitos e garantias fundamentais.

Dentro das suas competências está programar, superintender, dirigir e orientar os serviços de polícia e segurança pública do Estado, exercer atividades de polícia administrativa, judiciária e de manutenção da ordem pública, executando ações policiais ostensivas, preventivas, repressivas e de investigação criminal, bem como o policiamento em todo o território do Estado, manter sistema de informações estratégicas, visando à preservação dos bens e interesses penalmente tutelados, participar da defesa civil do Estado, promover formação, capacitação e aperfeiçoamento dos servidores policiais civis e policiais militares e por fim realizar perícias criminalísticas médico-legais e a identificação civil e criminal.

Abaixo a figura nos mostra como está organizada a SSP/BA através do seu organograma instituído:

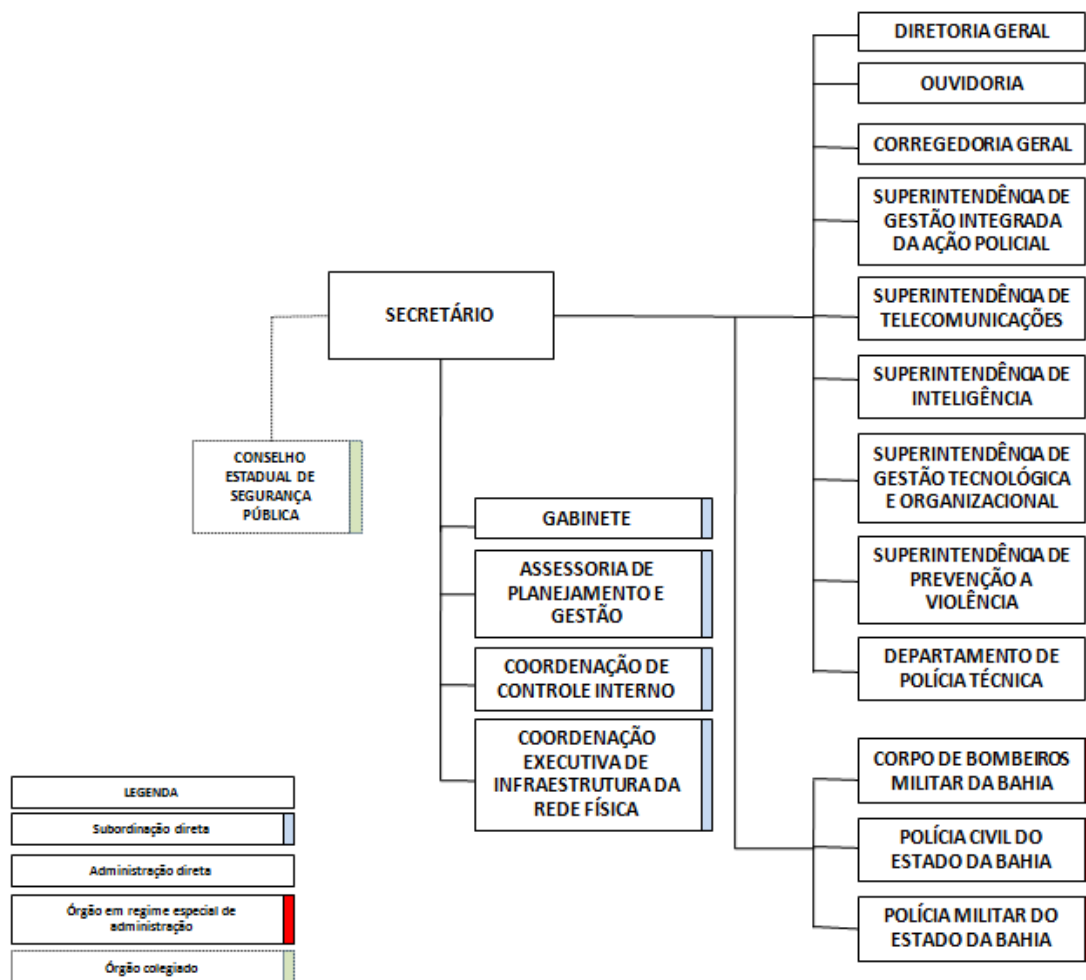


Figura 1 – Organograma da SSP/BA
Fonte: STELECOM (2018)

2.4.2 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.

Abaixo a figura nos mostra como está organizada a STELECOM através do seu organograma instituído:

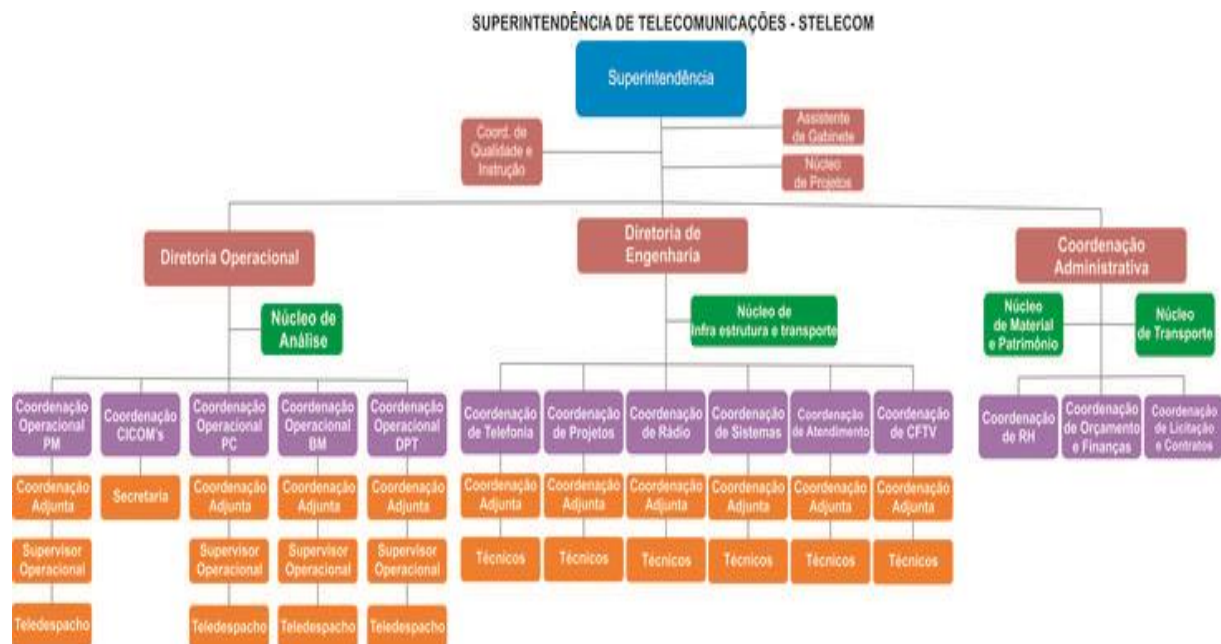


Figura 2 – Organograma da STELECOM/BA
Fonte: STELECOM (2018)

2.4.3 Centro Integrado de Comunicações da Bahia (CÍCOM)

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 CÍCOM's no estado da Bahia.



Figura 3 – 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. Para uma melhor prestação de serviço, cada CICOM é composto pelos integrantes adiante relacionados, os quais terão as suas funções bem definidas como nos traz o Manual de Gestão dos Centros Integrados de Comunicações (2018) elaborado pela STELECOM:

Coordenador: gestor do Centro Integrado de Comunicações, responsável pela coordenação, controle e manutenção de todas as atividades administrativas e operacionais, bem assim pela segurança e conservação física do prédio, equipamentos e sistemas em utilização no CICOM.

Coordenador adjunto: realiza a cogestão do CICOM juntamente com o Coordenador e responde pela gestão do Centro nos seus impedimentos eventuais.

Auxiliar da coordenação: responsável por auxiliar a coordenação do CICOM em todas as atividades administrativas, operacionais e de sistemas.

Supervisor operacional: responsável pela supervisão, orientação e monitoramento das atividades dos atendentes e operadores de teledespacho.

Atendente de telefonia: atender às chamadas telefônicas recebidas no CICOM relacionadas a emergências e denúncias e registrar em sistema próprio, para posterior tratamento pelo teledespacho.

Operador de teledespacho: responsável pelo despacho dos recursos disponíveis para atendimento à ocorrência de emergência, transmissão das informações disponíveis e acompanhamento do atendimento até finalização da ocorrência.

Operador de videomonitoramento: responsável pelo monitoramento das imagens recepcionadas pelo CICOM, auxiliando a polícia administrativa e judiciária na busca e/ou identificação de autores de crimes ou contravenções, bem como os demais órgãos do sistema de defesa social que necessitem de imagens captadas e monitoradas pelo Centro.

2.4.3.1 A gestão dos CICOM's

Para garantir a uniformidade e a coerência na gestão o Manual de Gestão dos Centros Integrados de Comunicações (2018) estabelece e orienta os conceitos abaixo descritos:

Gestão administrativa: o Coordenador do CICOM é um gestor público por excelência. Uma boa gestão administrativa organiza os recursos disponíveis na direção da eficiência e eficácia dos serviços de telecomunicações de segurança pública.

Gestão de pessoas: o capital humano tem sido cada vez mais valorizado pelas organizações, pois elas entenderam que devem oferecer o suporte necessário para que essas pessoas desenvolvam novas aptidões e aperfeiçoem características que já possuem. Uma boa gestão dos elementos de uma organização causa um crescimento contínuo, onde todos contribuem para um ambiente de eficiência e eficácia. A gestão de pessoas no setor público possui algumas particularidades. Ao contrário do que acontece no setor privado, onde o gestor pode contratar indivíduos que apresentem características vantajosas para a empresa, no setor público, a lei exige que as contratações sejam feitas mediante concursos públicos. É por esse motivo que, no âmbito do setor público, ações de desenvolvimento profissional são cruciais. Os responsáveis pela gestão de pessoas no setor público devem saber motivar os funcionários, para que estes sintam que são peças importantes na Instituição. Se isto acontecer, seguramente terão um melhor desempenho no trabalho. Além disso, a área de gestão de pessoas tem também a responsabilidade de exercer práticas de gerenciamento, planejamento, avaliação e recompensas, criando e mantendo um ambiente profissional e positivo na organização. O Coordenador do Centro Integrado de Comunicações deve dispensar atenção primordial e especial à gestão das pessoas que compõem o ambiente laboral, permitindo a manutenção de um ambiente colaborativo e produtivo.

Gestão de material e patrimônio: os Centros Integrados de Comunicações possuem um grande aporte de equipamentos de alta tecnologia, muitos com alto custo para o Estado. Portanto, é indispensável a atuação do Coordenador e seus colaboradores no sentido de zelar pela manutenção deste patrimônio, bem como realizar o controle de todo o material sob a responsabilidade do Centro.

Gestão operacional: a gestão operacional dentro dos Centros Integrados desenvolver-se-á através de processos de coordenação, supervisão e acompanhamento das comunicações operacionais entre os atores do Sistema de Segurança Pública e entre estes e demais órgãos externos públicos e privados e sociedade civil. Na eventual ausência do Coordenador do CICOM, este deverá designar um auxiliar para realizar a supervisão operacional.

Gestão integrada: A gestão de um órgão que integra diversas Instituições com um objetivo em comum possui especificidades que devem ser consideradas no gerenciamento das atividades do Centro. É importante, para as Instituições e para a sociedade, caracterizar a

presença dos diversos atores envolvidos no atendimento de ocorrências de urgência e emergência.

3. Método de pesquisa

O projeto de pesquisa adota uma estratégia de pesquisa de natureza aplicada, desenvolvido por meio de um estudo de caso com caráter exploratório, e abordagem qualitativa, que nada mais é do que uma metodologia coletiva, que favorece as discussões de conhecimentos específicos sobre a realidade vivenciada no dia a dia.

O estudo discutirá como tema central a implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações (CICOM) da Bahia, como ferramenta que permita respostas mais rápidas e mais seguras no processo decisório no âmbito da segurança pública.

Os procedimentos metodológicos dividem-se em três etapas: em uma primeira etapa, será apresentado aos coordenadores um modelo de utilização de um sistema de gestão e gerenciamento de dados para uso nos 23 (vinte e três) Centros Integrados de Comunicações (CICOM) da Bahia através de uma *web* reunião afim de explanar sobre as características e a relação do sistema com a tecnologia da informação e planejamento estratégico, a segunda etapa será a implantação efetiva do sistema nos 23 (vinte e três) CICOM's para a concreta gestão inteligente do sistema e a terceira será a análise dos resultados obtidos no processo de implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados nos Centros Integrados de Comunicações (CICOM).

Utilizando autores tradicionais, artigos, dissertações e trabalhos publicados em periódicos especializados iniciaremos a revisão bibliográfica, para fundamentar a relevância da aplicabilidade do sistema de gerenciamento de dados e gestão e, assim, analisar as suas potencialidades para SSP/BA e no atendimento ao cidadão.

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 abordagem qualitativa sobre a implantação do sistema iremos conseguir analisar o efetivo alcance do sistema levantando requisitos no que tange ao gerenciamento de dados, qualidade da informação, fragilidade da coleta de dados, para a implantação de um sistema de gestão e gerenciamento de dados a ser utilizado nos Centros Integrados de Comunicações da Bahia, em seguida se dará a aplicação prática das

informações.

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.

Importante ressaltar que a ferramenta já está em fase de teste no CICOM Costa do Descobrimento em Porto Seguro e na cidade de Feira de Santana no CICOM Portal do Sertão.

4. Resultados esperados

É fato 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 (controle, monitoramento), melhorando o processo decisório.

Além do mais, fomentar a implantação de um sistema de gerenciamento de dados e gestão nos Centros Integrados de Comunicações dos municípios da Bahia, torna-se imprescindível para a gestão 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.

Através do uso de um 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 exhibe os perfis da criminalidade.

5. 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.

Além do mais, 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 que um 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.

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.

6. Referências

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

BAHIA. Secretaria da Segurança Pública. Planesp: **Plano Estratégico do Sistema Estadual da Segurança Pública** – Salvador: EGBA, 2017.

BAHIA. Lei Nº 6.459 de 16 de março de 1993. **Reajusta os vencimentos, salários, soldos e proventos dos servidores públicos civis e militares da Administração Direta, das Autarquias e Fundações Estaduais**. Diário Oficial da Bahia, Salvador.

_____. Lei nº 7.435 de 30 de dezembro de 1998. **Dispõe sobre a organização e estrutura da Administração Pública do Poder Executivo Estadual**. Diário Oficial da Bahia, Salvador.

_____. Lei nº 8.538 de 20 de dezembro de 2002. **Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual**. Diário Oficial da Bahia, Salvador.

_____. Superintendência de Telecomunicações da Secretaria da Segurança Pública. **Manual de Gestão dos Centros Integrados de Comunicações** – Salvador – 2018.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASILIA. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), **Segurança, Justiça e Cidadania**. Continuação da Coleção Segurança com Cidadania. Brasília: 2014. p. II.

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.

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

GIACOBBO, E. M.; FRANCISCO, A. C.; PILATTI, L. A. (2004). **Competindo através da competência essencial**. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 24., 2004, Florianópolis. Anais... Florianópolis: ABEPRO, p. 3873- 3874.

MOTTA, P. R. M. Planejamento estratégico em organizações sem fins lucrativos: considerações sobre dificuldades gerenciais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, n. 13, p. 7-21, 1979.

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

OLIVEIRA, D. de P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 12.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROCHA, José Cláudio. **A Reinvenção Solidária e Participativa da Universidade**: Um Estudo sobre Redes de Extensão Universitária. EDUNEB: Salvador, 2008.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais**: conceitos e compreensões. Artigo UNESP/Marília, 2014.