

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANDRE DE ARAUJO DE JESUS

GESTÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA NO MARANHÃO: Tecnologias e os
Desafios do Administrador no Processo Decisório.

São Luís
2021

ANDRE DE ARAUJO DE JESUS

**GESTÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA NO MARANHÃO: Tecnologias e os
Desafios do Administrador no Processo Decisório.**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Walber Lins Pontes

São Luís

2021

ANDRE DE ARAUJO DE JESUS

**GESTÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA NO MARANHÃO: Tecnologias e os
Desafios do Administrador no Processo Decisório.**

Monografia apresentada ao Curso Superior de
Administração da Universidade Federal do
Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Aprovador em: 26/04 /2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Walber Lins Pontes (orientador)

Dr. em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Ma. Amanda Ferreira Aboud de Andrade

Me. em Administração
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Nilson Santos Costa
Dr. em Engenharia Elétrica
Universidade Federal do Maranhão

A minha mãe que, pelos ensinamentos, paciência e confiança, não mediu esforços para me ajudar nesta etapa da vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus por me dar o sopro da vida e força para enfrentar as dificuldades diárias.

Agradeço a minha mãe Vera Lúcia Miranda de Araújo pelo apoio e incentivo nesta longa caminhada do conhecimento.

Agradeço a meu orientador Walber Lins Pontes pela disposição e ensinamentos concedidos a mim.

Enfim, a todos que direta e indiretamente fizeram parte e contribuíram para a realização deste trabalho.

“Se o seu sonho não é chorado, não é doido, se não te faz pensar em desistir e levantar todos os dias por ele. Esse sonho não vale a pena.”

Evandro Guedes

RESUMO

O presente trabalho aborda a influência das tecnologias podem exercer no processo decisório dentro da administração pública, em especial, no Sistema de Segurança Pública do Estado do Maranhão. Traz ainda a relevância que elas tem na perspectiva de aproximação do Estado com a sociedade, tanto no sentido de mostrar para esta o que o governo faz, quanto de tornar o cidadão um elemento fundamental e mais ativo na tomada de decisão das políticas públicas de segurança. Neste contexto, tem como objetivo analisar os principais desafios enfrentados pelo administrador na tomada de decisão no âmbito da segurança pública do Estado do Maranhão. Quanto à metodologia utilizada, pode-se classificá-la como descritiva e quantitativa, fazendo uso da pesquisa por meio de questionário como instrumento de coleta de dados. A análise dos resultados foram apresentados através de elementos gráficos. Como conclusão, verificou-se que além de ter pouca variedade de tecnologias em uso, esta aparece como fator de destaque na influência da tomada de decisão. De maneira geral, os administrados que participaram da pesquisa avaliam que a segurança publica precisa investir mais em tecnologias, e acreditam no desenvolvimento dessa área para melhoria do processo decisório no serviço público e entregas com mais qualidade de serviços à população.

Palavras-chave: Processo decisório. Tecnologia. Segurança pública

ABSTRACT

The present work addresses the influence of the technologies they can exercise in the decision-making process within the public administration, especially in the Public Security System of the State of Maranhão. It also brings the relevance that they have in the perspective of bringing the State closer to society, both in the sense of showing what the government does, as well as making the citizen a fundamental and more active element in the decision-making of public security policies. In this context, it aims to analyze the main challenges faced by the administrator in decision-making within the scope of public security in the State of Maranhão. As for the methodology used, it can be classified as descriptive and quantitative, making use of the research through a questionnaire as a data collection instrument. The analysis of the results was presented through graphic elements. As a conclusion, it was found that in addition to having little variety of technologies in use, this appears as a prominent factor in the influence of decision making. In general, the administrators who participated in the survey believe that public security needs to invest more in technologies, and believe in the development of this area to improve the decision-making process in the public service and deliver better quality services to the population.

Keywords: Decision-making process. Technologies. Public Security.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art.:	Artigo
CF:	Constituição Federal
TCC:	Trabalho de Conclusão de Curso
PNSP:	Plano Nacional de Segurança Pública

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estrutura física das unidades e subunidades.	21
Gráfico 3 – Formação de ações e planos táticos.	22
Gráfico 4 – Suficiência de informações para a tomada de decisão.....	23
Gráfico 5 – Eficiência da comunicação.	23
Gráfico 6 – Frequência de tomadas de decisão do administrador.	24
Gráfico 7 – As redes sociais e sua facilidade aproximar a sociedade do Estado.....	25
Gráfico 8 – Tecnologias e suas informações em tempo real.....	26
Gráfico 9 – o boletim virtual e smartphones na aproximação com a sociedade.....	27

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2.	Segurança Pública	12
2.1	Planejamento em Segurança Pública.....	13
2.2	As tecnologias para o apoio a Segurança Pública	14
3	OS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E O PROCESSO DECISÓRIO.	16
3.1	O papel do administrador público na tomada de decisão.....	17
4	METODOLOGIA	18
4.1	Caraterização da pesquisa.....	18
5	RESULTADO DA PESQUISA.....	20
5.1	Análise dos questionamentos sobre as tecnologias e a tomada de decisão.	20
6	CONCLUSÃO	28
	REFERÊNCIAS.....	31

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento das tecnologias, o cotidiano das organizações mudou, os gestores passaram a conviver com mais facilidades proporcionadas por elas e ao mesmo tempo, com uma pressão maior quando são colocados em situações que tenham que tomar decisões, porque estas tem que levar em conta quais tecnologias serão usadas ou não no processo. Seja para atividades simples ou tarefas mais complexas, os responsáveis pelo processo decisório devem analisar, interpretar e escolher as melhores alternativas, dentre as disponíveis e elencadas, que melhor atendam os anseios da instituição.

Na área de segurança pública, que no Brasil sofre de falta de muitas coisas em diferentes aspectos, o surgimento de tecnologias voltadas para essa área, melhora a tomada de decisão direcionando melhor os esforços para a realidade do dia a dia do agente de segurança, da comunidade, da sociedade em geral no sentido que auxilia as políticas públicas voltadas para área de segurança e cidadania assumindo um papel de grande relevância para o desenvolvimento das atividades.

O administrador público encarregado das decisões organizacionais deve se adequar aos desafios presentes neste setor. De modo geral, o processo decisório dentro da Segurança Pública tenta estruturar e selecionar as melhores decisões para atendimento das necessidades da sociedade de acordo com a realidade de cada Estado voltados para a melhor aplicação das políticas públicas. Diante desse contexto e de uma grande diferença percebida na segurança pública de Estado para Estado, tem-se o seguinte questionamento: quais as tecnologias usadas na segurança pública do estado Maranhão e quais os desafios enfrentados pelo administrador na tomada de decisão.

Nesse contexto, o presente trabalho de conclusão de curso – TCC, tratará sobre as tecnologias utilizadas pelos órgãos de segurança pública do Estado do Maranhão, dos servidores públicos que conduzem seus serviços, bem como o papel do administrador gestor e tomador de decisão nesses órgãos e como as tecnologias influenciam nesse processo decisório. Seguirá utilizando o questionário como instrumento de coleta de dados e, através deste, reunirá informações junto aos administradores presentes na esfera pública sobre as tecnologias atuais usadas pelas forças de segurança e novas tecnologias que possam ser usadas em curto espaço de tempo e os principais fatores que podem limitar ou facilitar sua atuação.

Este trabalho tem como objetivo geral analisar os principais desafios enfrentados pelo administrador na tomada de decisão no âmbito da segurança pública do Estado do Maranhão. Para isso estabeleceu –se os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar tecnologias atuais e novas e avaliar se elas limitam ou facilitam a atuação do administrador público no processo decisório;
- b) Verificar como fatores políticos podem influenciar a tomada de decisão na segurança pública do Estado do Maranhão;
- c) Identificar, segundo retorno de pesquisados, os principais desafios no processo de tomada de decisão na segurança pública do Estado do Maranhão.

Nos órgãos de segurança pública, embora tenham uma estrutura de organização diferenciada em comparação às instituições privadas por eles fazerem parte do setor público, o uso de tecnologias tem alcançado resultados positivos. O uso de ferramentas tecnológicas na tomada de decisão, dentre outros elementos também importantes, servem para melhoria do serviço entregue à população através de políticas públicas rápidas, assertivas e eficientes.

Independentemente da esfera (pública ou privada) conhecer as diversas possibilidades de informações ou ações que sustentam a tomada de decisão de um administrador no momento da atuação é fundamental para o sucesso da escolha, ainda mais, num cenário em que a velocidade de uma informação ajuda bastante o que, quando, onde e por que agir ou não.

Nesse contexto, o administrador na função de gestor público em órgãos da segurança pública do Estado do Maranhão, com habilidades de liderar, organizar racionalmente o espaço e utilizar de maneira efetiva as ferramentas e tecnologias que dispõe, tem papel importante para o desenvolvimento do serviço de segurança pública para a sociedade.

Assim, é de grande relevância o presente estudo para que possamos analisar os principais desafios (tecnologias disponíveis, ferramentas tecnológicas em desenvolvimento, barreiras para uso das tecnologias) enfrentados pelo administrador no momento da tomada de decisão, percorrendo todo o processo decisório e contribua para ampliar o debate sobre as barreiras impeditivas que prejudicam a qualidade do

serviço ofertado á população e para que, ao final, se façam as escolhas mais assertivas e que tragam resultados positivos para a população e facilite a rápida tomada de decisão pelo administrador.

2. Segurança Pública

Segurança Pública é um direito estabelecido na Constituição Federal de 1988, como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos. É um processo complexo, sistêmico, abrangente e que necessita de ações conjuntas em níveis Federal, Estadual, Distrital e Municipal com o apoio e a participação de entidades públicas, privadas e da comunidade como um todo.

Segundo Silva (2009), “segurança pública consiste em uma situação de preservação ou restabelecimento dessa convivência social que permite que todos gozem de seus direitos e exerçam suas atividades sem perturbação de outrem, salvo nos limites de gozo e reivindicações de seus próprios direitos e defesa de seus legítimos interesses”.

Nesse contexto é possível perceber que além de dever do Estado e direito de todos, a segurança pública é exercida para proteger o cidadão, seu patrimônio e a sua vivencia em grupo na sociedade. A proteção só consegue ter eficiência quando feita de forma conjunta, integrando todos os órgãos de segurança federais, estaduais, distritais e municipais em articulação com a sociedade otimizando o sistema para que se possam ter decisões rápidas e resposta imediatas para a sociedade.

Tratando sobre os “atores envolvidos na dinâmica da segurança pública elencados no artigo 144 da constituição” (Brasil, 1988, p. 119), temos que a segurança pública no Brasil é exercida através da Polícia Federal, Policia Rodoviária Federal, policia ferroviária federal, policiais civis, policias militares e corpos de bombeiros militares. Essas instituições são responsáveis por atividades no sentido de prevenir, inibir, neutralizar ou reprimir a prática de atos considerados ilegais perante a legislação vigente e situações de risco ao bem estar social.

Entretanto, segundo o Plano Nacional de Segurança Pública (2018), a segurança pública não é só exercida pelos órgãos públicos, ela é responsabilidade de todos e contempla várias ações como: de caráter preventivo(educação, saúde, saneamento, emprego, policiamento preventivos); da legislação penal (definição de

crimes); da persecução penal, processo penal e execução pela (que são ações que vão da atuação do Ministério Público até o cumprimento da pena); da ressocialização (reintegração do preso á sociedade); por isso que a responsabilidade pela segurança não é só da polícia, é também dos cidadãos que contribuem com a segurança denunciando os crimes.

2.1 Planejamento em Segurança Pública

As ações que são levadas a cabo para concretizar planos e projetos de todo tipo fazem parte do planejamento. Este processo implica a observância de um conjunto de passos que são inicialmente estabelecidos, para o qual quem realiza o planejamento pode utilizar várias ferramentas. O planejamento contempla a execução dos planos desde a sua concepção e a sua operação em diferentes níveis até a sua realização de acordo com está definido.

A segurança pública no brasil tem seu planejamento, em base, no Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP) que é elaborado anualmente desde do ano 2000 e votado pelo congresso. Ele traz, além de outros pontos, metas que o Estado brasileiro deve implementar e ações para promoção da paz, da igualdade de acesso à justiça, da efetivação do Estado de direito e da garantia da boa governança das instituições democráticas. Além disto, trata de integrar as instituições para executarem ações relacionadas a prevenção superação da violência e do crime; da reintegração social, acolhimento e fortalecimento das vítimas e garantia e garantia de seu acesso à justiça. (IPEA, 2003, p. 90)

Para atingir tais objetivos, o Plano Nacional de Segurança Pública tem 14 objetivos principais divididos em macro estratégias e em programas específicos de prevenção e ações policiais que serão estimuladas pelo governo Federal para diminuição da violência de caráter estrutural ou institucional identificas no país. (PNSP, 2018, p. 56).

A gestão do PNSP segue a lógica tradicional dos ciclos PDCA (planejar, dirigir, checar e agir) com o planejamento baseado em diagnósticos preciso, execução, avaliação, monitoramento e redirecionamento das ações e recurso sempre que necessário. Os programas do PNSP devem ser de autoria dos estados e devem corresponder a tópicos de um Plano Estadual de Segurança Pública (PESP), cujo esse conjunto de programas devem priorizar projetos e ações que envolvam a

valorização e a formação do profissional de segurança pública e ações que priorizam o gerenciamento de crises, combate a violência doméstica e de gênero, apoio e proteção as vítimas e testemunhas, etc.

Por fim, o PNSP pressupõe dois pilares básicos: 1 – um sistema de informação de segurança pública que envolva, de um lado, informações de registros policiais e pesquisas de vitimização que possam ser cruzadas com informações socioeconômicas, e de outro, a necessidade de se obter periodicamente informações acerca dos recursos do sistema de justiça criminal; e 2 – um sistema e um método de avaliação quanto aos processos e resultados dos vários programas em segurança pública que possam aferir a efetividade de cada um deles.(PNSP, 2018, p. 22)

2.2 As tecnologias para o apoio a Segurança Pública

A transformação digital é um movimento que afeta, além da indústria, o setor público. A sociedade já mostra os reflexos da inserção acelerada da tecnologia, principalmente em sua infraestrutura, o que pode ter sido fomentado ainda mais durante a pandemia do novo corona vírus e com essa verdadeira revolução tecnológica, as empresas ao redor do mundo já começaram a se movimentar para dar soluções inovadoras que beneficiem a sociedade.

Nesse sentido, segundo Fórum Nacional de Tecnologia e Inovação na Segurança Pública (2018), merece destaque o setor de segurança pública, já que a utilização de novas tecnologias vem transformando a gestão da segurança no mundo. Hoje, a tecnologia é um instrumento relevante para o trabalho policial. Ela não só permite a adoção de melhores estratégias nas organizações de segurança como também auxiliam na tomada de decisão por parte das autoridades.

Sob essa visão, o aparato tecnológico assegura mais eficiência, celeridade e otimização das atividades, o que proporciona precisão e economia de recursos, tanto financeiros quanto recursos físicos, hoje, softwares, aplicativos, sistemas, drones, banco de dados e até armas não letais são usadas para salva guardar o patrimônio e a vida das pessoas, de modo a reduzir o número de violências, prevenir crimes e melhorar a segurança pública no brasil e no mundo.

No Brasil, segundo o Fórum Nacional da Inteligência Aplicada para o Combate à Criminalidade (2019), já existem sistemas avançados de biometria que tem capacidade de apoiar os órgãos de segurança pública, além dos já tradicionais usos de identificação digitais, agora informatizados e em bancos de dados mais rápidos,

hoje, o reconhecimento facial também é utilizado em combinação com a papiloscopia tradicional, tecnologias de registro e identificação facial ajudam a identificar pessoas de interesse.

Um grande avanço tecnológico que veio a ajudar a reconhecer indivíduos foi o reconhecimento facial. Agora, além de registro digitais e palmares, é possível realizar identificações fidedignas de feições e fisionomias, o que ajuda a reconhecer pessoas de interesse por meio de câmeras, inclusive em tempo real. Em alguns Estados como o Distrito federal, essa tecnologia foi usada no carnaval de 2019 fazendo – se uso também da utilização de drones, o que trouxe bons resultados para essa tecnologia.

Segundo a Ministério Público de Santa Catarina (2019), as ocorrências em papel foram substituídas por um aplicativo instalado em tablets e celulares da polícia militar. Tal ação diminuiu o tempo de atendimento e qualificou a informação que ingressa no sistema da polícia.

Em outros Estados, segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2018), são usados programas que identificam tiros (SDD – Sistema de Detecção de Disparo de Arma de Fogo), vidro quebrando, criando uma ação inteligente para cada ocorrência. Esses sistemas possibilitam rápida revisão e a reordenação das políticas públicas na área de segurança.

3 OS ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA E O PROCESSO DECISÓRIO.

A Segurança Pública é uma atividade do Estado essencial por prover a sensação de segurança e diminuir o medo na sociedade, que com frequência sofre nos grandes centros urbanos. Assim como o acesso à saúde, a moradia e educação, a garantia de ir e vir sem medo é um direito do cidadão e dever do Estado previsto na Constituição Federal de 1988. Tomar decisões em uma organização presente em um contexto de mudanças tão instável requer do tomador de decisão atenção na condução correta da instituição. (BRASIL, 1988, p. 144)

Ela elenca os órgãos responsáveis pela segurança pública no Brasil, entretanto, para fins deste trabalho, será citado apenas os órgãos que fazem parte da esfera de controle estadual, que são: as polícias militares e corpos de bombeiros militares que são forças auxiliares do exército, e junto das polícias civis, são subordinados aos governadores.

Esses órgãos, assim como qualquer outro do setor público, tem a finalidade principal de atender os interesses da coletividade, sem visar interesses lucrativos. A organização pública é estruturada essencialmente para atender as necessidades dos cidadãos, designando seus programas e ações para consecução dos desejos sociais.

O processo decisório, que segundo Maximiano (2000) “são escolhas que as pessoas fazem para enfrentar problemas e aproveitar oportunidades”, dentro do serviço público, pode apresentar características bem distintas das observadas no âmbito da iniciativa privada.

O ponto fundamental para tomar decisões inteligentes em um cenário tão dinâmico como os apresentados é ter a competência de distinguir entre as situações e escolher a melhor solução para aquela questão. (CHIAVENATO, 2008, p. 98)

Dentro da organização pública de maneira geral, a tomada de decisão pode ser feita a partir de indivíduos isolados, como um governador, ministro, prefeito, reitor de uma universidade, chefes de unidades e setores, como resultado da interação dos envolvidos no processo. Ou podem ser resultados de vários atores responsáveis pela dinâmica da tomada de decisão, como é o caso dos órgãos colegiados. (Di Pietro, 2012, p. 44)

Nota-se que em circunstâncias diferentes a tomada de decisão na esfera pública pode percorrer caminhos distintos a depender do ator ou atores envolvidos no processo de tomada de decisão e quais resultados devem ser alcançados e qual tecnologia será empregada. Isso pode levar a escolhas simples, quando a decisão é

monocrática, que podem atender ou não uma demanda complexa. Ou incorrer na demora de uma decisão quando tomada por um órgão colegiado diante de um cenário com intensas mudanças. (Moritz e Pereira, 2015, p. 95)

Neste contexto, a decisão no âmbito da segurança pública não é monocrática, apesar de que a realização ou não de uma atividade dependa da confirmação do governador. O papel do administrador público frente a essas situações do serviço público se torna essencial na condução correta e eficiente do processo decisório para melhor aplicabilidade de material humano, físico e financeiro.

3.1 O papel do administrador público na tomada de decisão.

O administrador a frente dos diversos setores públicos deve buscar sempre concretizar o interesse e o bem-estar da sociedade, obtendo sempre maior eficiência e eficácia na utilização dos recursos públicos e na consecução dos resultados, mantendo uma posição de compartilhamento e interação com os envolvidos na tomada de decisão. (Chiavenato, 2008, p. 78)

Diferente do alcance das decisões e das informações utilizadas durante o processo decisório no âmbito da iniciativa privada, o setor público, por dispor de finalidade organizacional diferente, baseia-se em dados mais voltados para atender os anseios da sociedade. Nesse ponto, segundo Moritz, Pereira e Preve (2010, p. 148), “a ciência da Administração sempre considerou a existência de um enfoque diferente entre as gestões nas organizações públicas e nas organizações privadas”.

Tomar decisão é uma responsabilidade presente em quase todas as atribuições do administrador público. Em um mundo em constantes mudanças, onde as informações e as necessidades da população se modificam na mesma velocidade com que as transformações acontecem, e com o cidadão cada vez mais ciente dos seus direitos, a figura do administrador dentro da organização pública se faz necessária na busca da satisfação e da entrega de um serviço de qualidade para a sociedade. (Moritz, Pereira e Preve, 2012, p. 130)

4 METODOLOGIA

4.1 Caracterização da pesquisa

Considerando que o objetivo geral de nossa pesquisa consiste em analisar os possíveis impactos advindos da utilização de tecnologias nos processos decisórios dos gestores públicos integrantes dos órgãos de segurança do Estado Maranhão, para seu alcance e desenvolvimento, será adotada como metodologia de trabalho a análise descritiva, com uma abordagem do tipo quantitativo e calcado na estratégia de pesquisa de levantamento.

Nesse aspecto, a lição de Fachin (2001) nos lembra de que a metodologia de pesquisa tem sua fundamentação na escolha dos procedimentos sistemáticos que se apresentam como os mais adequados para descrever e explicar como um estudo será realizado, levando-se em consideração, é claro, a natureza e os objetivos pretendidos para a pesquisa.

De maneira geral, pode-se classificar os métodos existentes em dois grupos: o quantitativo e o qualitativo, que coletivamente são chamados de métodos empíricos. Tais métodos diferenciam-se não apenas pela sistemática envolvida, mas em especial pela forma de abordagem do problema de pesquisa.

A pesquisa quantitativa como busca e análise de dados, que segundo Freitas e Prodanov (2013), quer dizer que tudo pode ser quantificável, significa traduzir, em números, informações para classificá-las e analisá-las. De acordo com Aliaga e Gunderson (2002), pode-se entender a pesquisa quantitativa como a “explicação de fenômenos por meio da coleta de dados numéricos que serão analisados através de métodos matemáticos (em particular, os estatísticos)”.

No tocante a pesquisa de levantamento, esta modalidade diz respeito à solicitação de informações a um grupo de pessoas antecipadamente selecionadas, acerca de um problema de estudo. (LUDWIG, 2015).

A pesquisa de levantamento é um tipo de pesquisa que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se a solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. (CAJUEIRO, 2015).

Como os experimentos são relativamente raros em ciências sociais, as pesquisas de levantamento são consideradas as mais adequadas para investigação nesse campo. (GIL, 2019).

As amostras serão do tipo não probabilísticos que se caracterizam em critérios definidos previamente, em que nem todos os elementos da população tenham as mesmas oportunidades de serem entrevistados, o que implica que a seleção não é aleatória, e sim, baseada nos retornos daqueles que de fato responderam.

De posse das informações colhidas, será feita a tabulação dos dados e análises dos mesmos para apresentação dos resultados de opiniões em relação aos principais desafios que os gestores enfrentam no processo de tomada decisão quando incorporadas as tecnologias as rotinas de trabalho dos órgãos.

Para que os objetivos propostos fossem alcançados e devido ao momento de pandemia que existe, a pesquisa foi realizada por meio e utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário eletrônico enviado para os contatos virtuais dos respondentes com perguntas fechadas. Os dados apurados a partir do instrumento de coleta foram transformados em números, representados através de gráficos e posteriormente analisados.

5 RESULTADO DA PESQUISA

A partir da coleta de dados obtidas da aplicação da pesquisa acadêmica, são apresentadas e analisadas a seguir cada resposta auferida durante o processo de realização da atividade. Os dados serão apresentados através de gráficos para melhor visualização das respostas.

Em um primeiro momento, o instrumento de pesquisa fez um breve levantamento de dados pessoais e profissionais dos servidores lotados nos órgãos que integram a Segurança Pública do Estado do Maranhão. Foram abordados aspectos como identificação do respondente, órgão de atuação, nível estratégico de atuação na segurança pública.

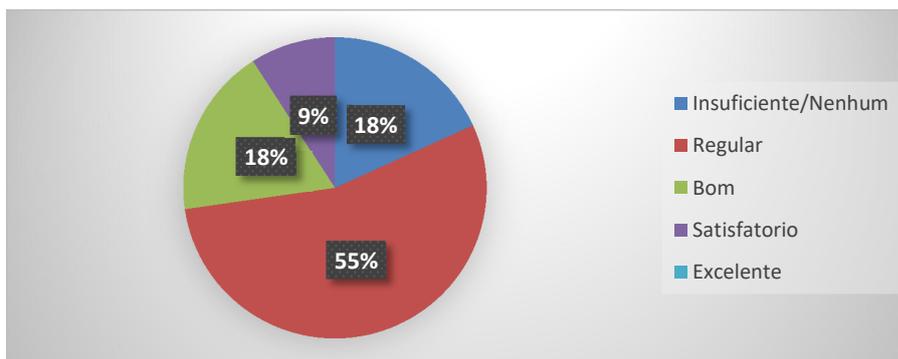
No segundo momento foram apresentadas 55 (cinquenta e cinco) questões que avaliaram, entre outros aspectos, a segurança pública no estado, a gestão da segurança pública, o uso de tecnologias para auxílio da gestão da segurança pública e o grau de relevância dessas tecnologias na tomada de decisão na gestão de segurança pública.

5.1 Análise dos questionamentos sobre as tecnologias e a tomada de decisão.

Como mencionado anteriormente, o instrumento de pesquisa utilizou 40 questões envolvendo diversos pontos, relevantes entre o uso de tecnologias e sua influência no processo decisório na gestão da Segurança Pública do Estado do Maranhão.

Nas primeiras 5 questões, avaliou – se a estrutura dos órgãos de segurança pública de forma geral e sua capacidade de alinhamento interno com as demandas de enfrentamento de crise. Para cerca de 73,0 % dos entrevistados, a conservação e investimentos na estrutura das unidades e subunidades é ruim ou insuficiente. Para 27,0 % dos inquiridos, está tendo investimento e as estruturas físicas estão boas. (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Estrutura física das unidades e subunidades.



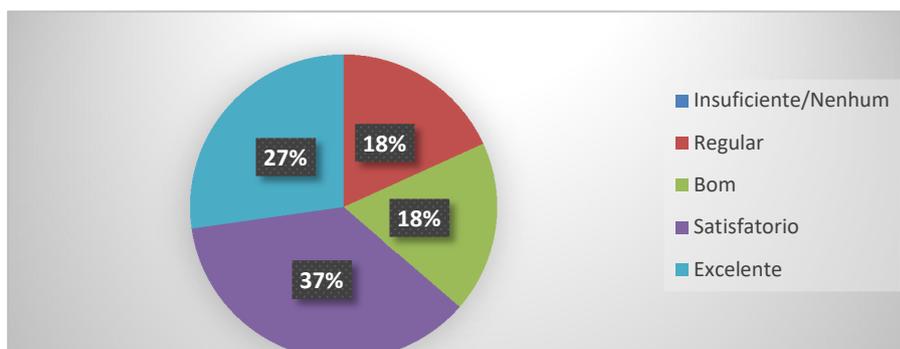
Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Nota-se a partir das informações do gráfico 1, que há um maior abandono por parte do governo quanto a estrutura física das unidades e subunidades que integram os órgãos de segurança pública no estado. Isso se torna relevante no ambiente de trabalho pelo fato de que uma estrutura física ruim influencia de forma negativa no trabalho executado, entregue e nos atendimentos prestados à população.

Em suma, esse abandono mostra que o governo invistam na estrutura física das unidade e subunidades para que se possa ter um bom desempenho das atividades e um ambiente aceitável para o atendimento da população.

Já nas questões de 2.6 a 2.8 (Gráfico 2), tratou-se sobre a avaliação da relação das polícias com a sociedade em sentido de serviços, atendimentos e da forma de tratamento das delas com a sociedade. 82% dos inquiridos avaliaram como bom ou excelente o relacionamento das polícias com a sociedade, 18,0 % disseram ser ruim a forma como as policias agem e operam com a sociedade.

Gráfico 2 – Avaliação das Policias com a sociedade.

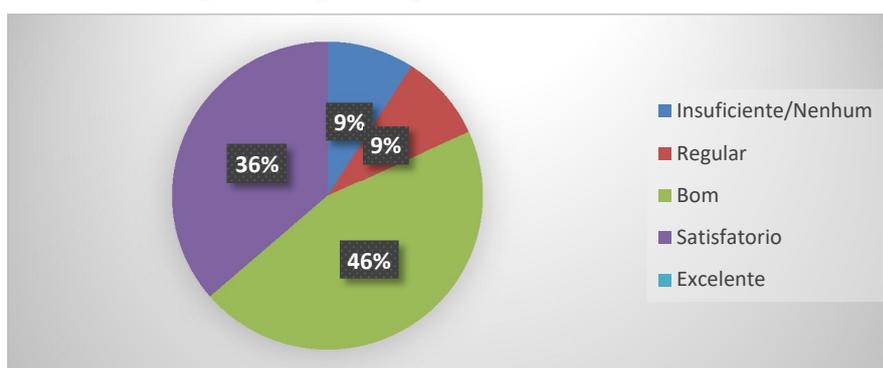


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Verifica-se através das informações contidas no gráfico 2, que há uma boa avaliação quanto ao relacionamento da sociedade com as polícias, o que mostra que a sociedade apoia as forças de segurança pública. Por fim, o fato da avaliação ser positiva quanto ao relacionamento com a sociedade mostra que o trabalho da polícia é reconhecido pela sociedade sendo de grande valor e necessário para esta quanto a defesa de seus direitos.

No gráfico 3, foi feita uma a avaliação da gestão segurança pública no Maranhão em relação a tomada de decisão pelo gestor, a formação de ações organizadas e planos táticos, a maioria dos inquiridos (82%) disseram ser bom ou satisfatório as decisões e planos táticos feitos pelos gestores. Para 9,0 % dos respondentes o nível da informação é regular e para 9,0 % é insuficiente.

Gráfico 3 – Formação de ações e planos táticos.

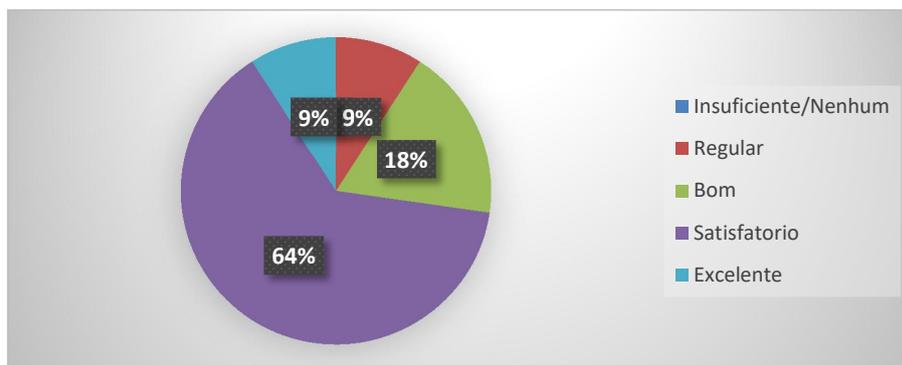


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Infere-se da análise do gráfico 3 que para a maioria dos entrevistados, essa boa avaliação mostra que os gestores dos órgãos de segurança pública elaboram as ações da melhor forma, contribuindo para uma boa execução destas e para que se tenha uma decisão de qualidade, o administrador deve se rodear de boas informações em todas as fases do processo. Caso isso não aconteça, há um prejuízo para os resultados da decisão.

Nas questões de 3.5 a 3.9 (Gráfico 4), analisou-se o conhecimento dos envolvidos na elaboração do planejamento e a contribuição da sociedade na gestão de segurança pública. Neste ponto, mais de 64,0 % avaliam como satisfatório o conhecimento dos integrantes dos órgãos de segurança e menos de 10,0 %, avaliaram como excelente. Para 9,0 %, há uma participação regular da sociedade nas políticas de segurança pública e 18% julgaram como bom essa participação.

Gráfico 4 – Suficiência de informações para a tomada de decisão.

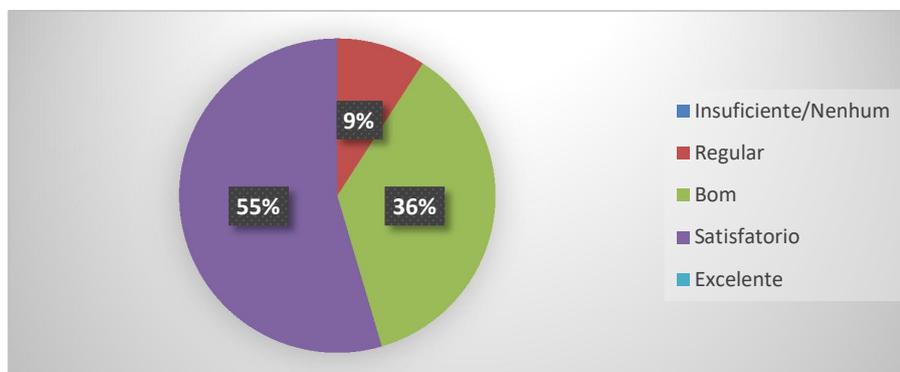


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Conclui – se assim que, ligado ao fato de a maioria dos servidores acharem que a sociedade é participativa nos processos de segurança pública, isso não diminui o impacto de que 9 % desta permanece sem participar ou participam pouco desse processo importante para suas vidas. Já em relação a capacidade de conhecimento dos profissionais que atuam na área, nota –se pelos dados que os profissionais são qualificados e que tem bons conhecimentos acerca da área em que atuam, contribuindo assim para elaborações de planejamentos mais assertivos, entregando assim, resultados satisfatórios.

Nas questões de 3.9 a 3.15 (Gráfico 5), perguntados sobre a eficiência da comunicação nos órgãos e unidades de segurança pública, 9,0% dos servidores analisados disseram que a o processo de comunicação existentes é ruim. Outros 91,0% disseram que a forma de comunicação existente é boa ou satisfatória dentro das unidades e subunidades do sistema de segurança pública.

Gráfico 5 – Eficiência da comunicação.



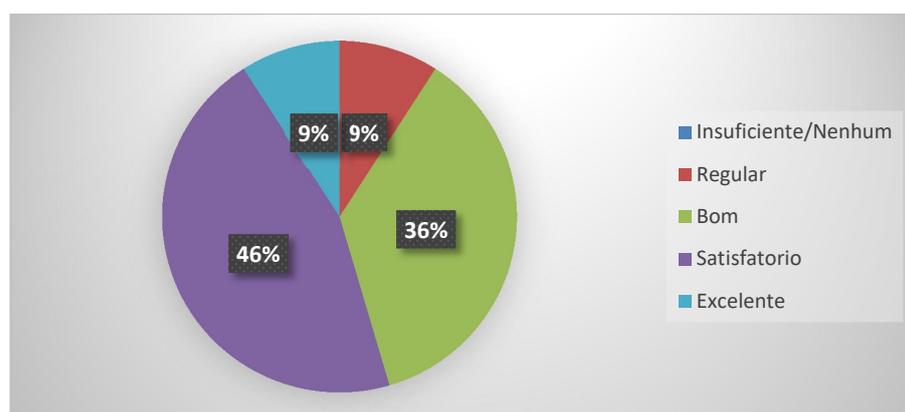
Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

No que se refere a este ponto, a maioria dos administrados dos órgãos que integram a segurança pública no Maranhão, a comunicação existente boa o que permite uma melhor tomada de decisão pelos gestores e uma facilidade maior no momento de executar ações tomadas pelos gestores. Isso pode implicar em decisões rápidas e respostas na mesma velocidade, facilitando assim o entendimento do que deve ser feito e como ser feito.

Pode –se compreender que ter canais de comunicação de qualidade e poder utilizá-los no processo decisório é indispensável para o bom andamento das atividades e boas entregas de serviços para a população. Porém, a avaliação mostra também que os canais de comunicação podem e devem melhorar para que esse processo melhore e com isso decisões sejam tomadas e entendidas com mais rapidez e facilidade.

Já no gráfico 6, sobre a relação do uso das tecnologias para auxílio da gestão na tomada de decisões no setor de segurança pública, 91,0% dos entrevistados disseram que o uso de tecnologias no processo de gestão é bom ou excelente; 9,0% responderam que o uso regular, ou seja, não auxilia nas tomadas de decisões pelos gestores.

Gráfico 6 – Frequência de tomadas de decisão do administrador.



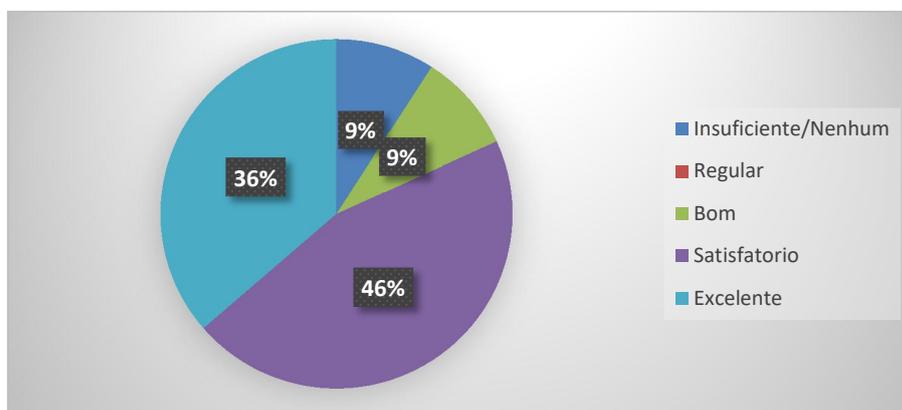
Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Apesar de (9,0%) dos operadores avaliarem como ruim o uso das tecnologias no auxílio a tomadas de decisão, isso mostra que o uso das tecnologias são bem aceitas, uteis e tem um uso dentro das unidades grande, porém, ainda devem existir lugares ou pessoas que não conseguem ou não usam por diferentes fatores. Pode –

se compreender que a utilização delas em todas as fases do processo decisório é fundamental para o desenvolvimento das atividades dentro e fora do ambiente das unidades e subunidades e que quanto mais fáceis as tecnologias e seus acessos forem para os operadores, mais ela será útil nas decisões de segurança pública.

No (Gráfico 7) se refere as tecnologias usadas como ferramentas para facilitar a gestão da segurança pública, e dentre estas, foram avaliadas como as redes sociais são importantes aliadas de aproximação do Estado com a sociedade. Nas questões de 4.10 a 4.12, 82,0% dos inquiridos avaliaram o uso dessa tecnologia como satisfatório ou excelente. Para 9,0%, esse uso das redes sociais é bom e para 9,0% dos administrados o uso é insuficiente.

Gráfico 7 – As redes sociais e sua facilidade aproximar a sociedade do Estado.

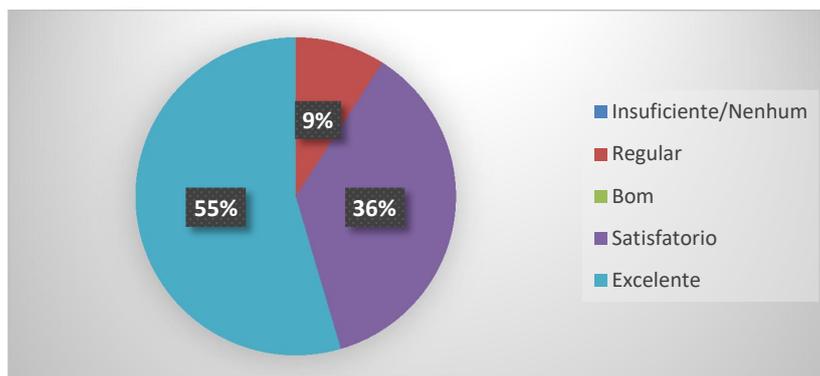


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

É possível compreender com a análise do gráfico que para a maioria dos entrevistados as redes sociais são importantes aliadas nos serviços de segurança pública contribuindo para o progresso e sucesso das atividades realizadas e dos serviços entregues, levando a uma maior proximidade do Estado com a sociedade. O fato de alguns considerarem o uso das redes sociais ruim, pode ser explicado pelo fato de não terem familiaridade com estas ou terem dificuldade em ter acesso devido aos locais em que trabalham o que implica numa necessidade de investimento governamental para melhorar esses aspectos aumentando assim a entrega de serviços e uma maior aproximação com a sociedade.

Nas questões de 5.1 a 5.4 (Gráfico 8), foram indagados sobre o uso de câmeras inteligentes, vídeo monitoramento e o uso de drones na segurança pública, 91,0% dos administrados avaliam o uso dessas tecnologias como boas e excelentes no auxílio do processo decisório na gestão de Segurança pública, e 9,0% disseram que não.

Gráfico 8 – Tecnologias e suas informações em tempo real.

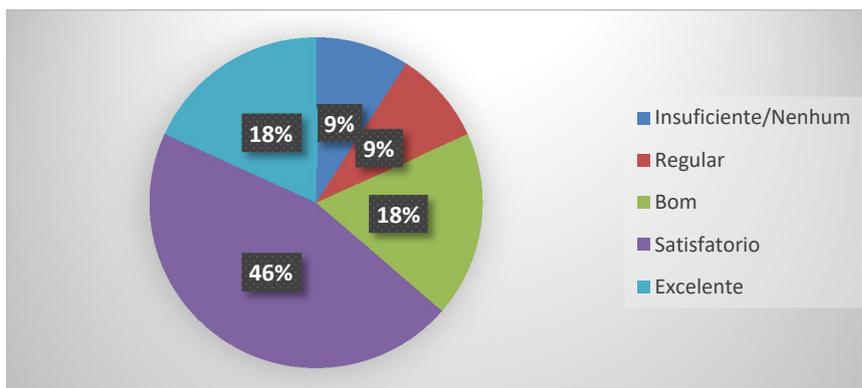


Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Conclui – se que para a maioria dos respondentes, o uso de ferramentas tecnológicas (câmeras inteligentes, drones e o vídeo monitoramento) que conseguem captar imagens com rapidez na identificação de pessoas e objetos, auxiliam bastante nas atividades de segurança prestadas aos cidadãos permitindo traçar melhores estratégias nas ações de segurança e na tomada de decisão por parte dos gestores. Também mostra que esse aparato tecnológico assegura mais eficiência e otimização das atividades policiais melhorando significativamente a sua importância nas atividades.

As questões 5.5 a 5.8 (Gráfico 9), tem relação direta com o item anterior e se destinada especificamente aos policiais que estão atuando diretamente com o cidadão. Foi perguntado como eles avaliavam o uso das plataformas do boletim digital e o uso de smartphones em serviço e sua facilitação para o bom andamento das atividades, em que 82,0% dos inquiridos disseram ser bom ou excelente essas ferramentas na hora de executar as atividades. 9,0% responderam que o uso é regular em se tratando de utilização dessas tecnologias, outros 9,0% dos administrados avaliaram que o uso dessas plataformas tecnológicas são insuficientes ainda para a execução dos objetivos, facilidades e aproximação com a sociedade.

Gráfico 9 – o boletim virtual e smartphones na aproximação com a sociedade.



Fonte: Autor (2021). Dados da pesquisa.

Inferre – se que o uso do boletim virtual e smartphones pelos operadores nas suas atividades operacionais do dia a dia tem representado de forma significativa uma melhora na aproximação com a sociedade, rápido acesso a bancos de dados em momentos em que é necessário fazer a pesquisa de algum dado em alguma ocorrência e a facilidade que a opção de efetuar uma denúncia por meio digital melhora para o cidadão em relação de alcance de seus direitos e ter uma resposta mais rápida das policias.

O fato de uma parcela pequena avaliarem de forma negativa (ruim ou insuficiência) o uso dessas tecnologias mostra que ainda existem fatores que podem influenciar no uso errado ou demora no acesso aos serviços disponibilizados ao cidadão por essas tecnologias o que implica numa necessidade de ampliação e uma melhora nos sistemas usados pelo governo para um bom atendimento as solicitações dos cidadãos.

6 CONCLUSÃO

A tecnologia está presente no cotidiano de qualquer cidadão. Seja qual for seu nível social, ela participa das escolhas diárias, sendo ou não fundamentais para sua vida.

Na maioria das empresas, nos mais diversos tipos de negócios, as ferramentas tecnológicas já fazem parte do hábito rotineiro nas tarefas e na hora de tomar decisões. Em um cenário cada vez mais competitivo, o caminho mais apropriado e rápido dentro do processo decisório pode levar a organização ao sucesso ou, se tomado de maneira errada, ao fracasso, e o uso ou não de tecnologias é decisivo nesse sentido.

Os serviços públicos brasileiros, também inseridos nesse contexto, vem começando a usar de maneira mais frequente e com mais intensidade em suas atividades os conceitos e ferramentas da chamada era digital. Começa a se transformar em uma administração mais tecnológica, capaz de ir em busca de maior excelência no atendimento das necessidades da sociedade.

Dentro dessa realidade, verifica-se que, com maior preocupação no atendimento dos anseios do cidadão e para agilizar os procedimentos internos e externos da instituição, as organizações públicas de segurança pública estão buscando alguns conceitos importantes vistos principalmente no setor privado com o intuito de tornar suas atividades mais céleres e atingir melhores resultados entregues para o cidadão.

E é nessa temática que entra a relevância do uso das tecnologias dentro da segurança pública e como estas influenciam no processo decisório por parte do gestor para o setor de Segurança Pública do Estado do Maranhão. A escolha dentre as alternativas presentes que atenda o cidadão, mas sempre tendo como objetivos e princípios: o melhor atendimento, a defesa de direitos, a primazia do bem coletivo e a segurança coletiva que o norteiam as políticas públicas voltadas para segurança pública são questões a serem verificadas no momento da tomada de decisão.

Neste cenário, o administrador, investido em cargo público, torna-se peça fundamental para tornar essa adequação possível, principalmente em relação às limitações que o setor público apresenta e que tornam, ainda, lenta o uso de tecnologias em ampla uso dentro do setor de segurança pública do Maranhão.

Esta pesquisa, realizada com servidores de diversos níveis e órgãos integrantes do sistema de Segurança Pública do Estado do Maranhão, mostrou pontos

importantes quanto às tecnologias usadas, a estrutura das unidades e subunidades, do relacionamento das polícias com a sociedade, da rotina da tomada de decisões dos diversos níveis dos órgãos, tanto quanto à frequência e envolvimento da equipe na tomada de decisão, quanto aos fatores tecnológicos relevantes que podem interferir no processo decisório.

Como objetivo geral, esta pesquisa buscou identificar os principais desafios enfrentados pelo administrador no processo decisório dentro do sistema de segurança pública. Para atingi-lo, estabeleceu objetivos específicos.

Como solução para o primeiro objetivo específico, o questionário abordou qual nível e órgão o gestor pertencia dentro dos órgãos da Segurança Pública do Estado do Maranhão, o que foi apresentado no capítulo 5 (Resultado da Pesquisa).

Em resposta ao segundo objetivo específico, que tinha como proposta verificar como os servidores avaliavam a estrutura da segurança pública de forma geral e o relacionamento das polícias com a sociedade, ficou evidenciado que, apesar de as polícias terem um bom relacionamento com a sociedade, a estrutura das unidades e subunidades estão em péssimas condições o que interfere também numa tomada de decisão, limitando-a, merecendo mais investimentos nesse ponto.

O terceiro objetivo específico frisou a avaliação da gestão dentro segurança pública do Maranhão. Como mostrado no capítulo 5, a elaboração de planos, objetivos e metas pelos gestores é bom, e possuem um conhecimento excelente como foi mostrado. Já quando em relação aos canais de comunicação dentro do sistema de segurança, ela também foi bem avaliada, mostrando que o processo de gestão está bem capacitado para tomar decisões e que possuem meios comunicativos que possibilitam uma rápida divulgação de ordens.

E como último objetivo específico, o uso das tecnologias para gestão da segurança pelo gestor no processo decisório na segurança pública. Conforme verificado, e como algo bom no serviço público, o uso das tecnologias mencionadas mostraram desempenhar um bom auxílio nos serviços prestados, tanto dentro do sistema público quanto para o cidadão que as usa.

Há muito caminho ainda a ser percorrido, mas nota-se certa evolução em alguns aspectos na segurança pública, principalmente quanto à noção que a sociedade está em pleno desenvolvimento tecnológico e que as organizações precisam acompanhá-la. Nesse sentido, perceber que a tecnologia contribui significativamente para que as metas estabelecidas nos planos de ação segurança

pública sejam alcançadas de forma mais rápida, eficiente e com qualidade. Essa percepção é peça fundamental para se alcançar esses objetivos. Mas é um transcurso ainda lento, gradativo, que precisa ser mais bem visto para acompanhar o cidadão nas suas demandas e prestar – lhe bons serviços.

Por fim, a proposta apresentada inicialmente de avaliar como as tecnologias influenciam o gestor no processo decisório no âmbito do sistema de segurança pública do Estado do Maranhão, foi plenamente atingido, sendo importante por trazer a nosso conhecimento a situação da segurança pública num contexto geral, as tecnologias usadas e uma visão daqueles que lidam diretamente com as situações rotineiras da instituição e são responsáveis em algum nível quanto a tomada de decisão, mostrando problemas, mas também indicando possibilidades, que poderão ser melhor exploradas em futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

- BENINI, Édi [et al]. **Gestão pública e sociedades: fundamentos e políticas de economia solidária**. 1 ed. São Paulo: Outras Expressões, 2011.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Coordenação de Edições Técnicas, 2016.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 25ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.
- ALMEIDA, Fernando C. de; LESCA, Humbert. **Administração estratégica da informação**. *Revista de Administração*, São Paulo. v. 29. n. 3. p. 66-75, jul./set. 1994.
- BENINI, Édi [et al]. **Gestão pública e sociedades: fundamentos e políticas de economia solidária**. 1 ed. São Paulo: Outras Expressões, 2011.
- BONEZZI, Carlos Alberto; PEDRÇA, Luci Leia de Oliveira. **A Nova Administração Pública: reflexão sobre o papel do Servidor Público do Estado do Paraná**. 2008. 42 p. Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.
- SILVA, José Afonso da. **Comentários contextual á Constituição**. São Paulo: Malheiros, 2009.
- Plano Nacional de Segurança Pública**, de julho de 2018.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2013.
- FREITAS, Ernani César de. PRODANOV, Cléber Cristiano. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Coordenação de Edições Técnicas, 2016.
- MORITZ, Gilberto de Oliveira. PEREIRA, Maurício Fernandes. **Processo Decisório**. 3 ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2015.
- Bordin, Carine. **Fórum Nacional de Debate do Uso da Tecnologia na Segurança Pública**. Secretaria da Segurança Pública do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 21 de jun. 2018.

< <https://ssp.rs.gov.br/forum-nacional-debate-o-uso-da-tecnologia-na-seguranca-publica> >. Acesso em 20 de nov. de 2020.

Fórum Nacional da Inteligência Aplicada para o combate á Criminalidade. **2º Edição do IACC – Inteligência Aplicada para o Combate a Criminalidade**, São Paulo, 20 de nov. de 2019. Disponível em:

< <https://web.adpf.org.br/evento/2a-edicao-do-iacc-forum-nacional-da-inteligencia-aplicada-para-o-combate-a-criminalidade> >. Acesso em 01 de dez. de 2020.

Aplicativo PMSC Mobile Vence Prêmio do Fórum Nacional de Juizados especiais. Santa Catarina, 5 de jul. de 2018. Disponível em:

< <https://mpsc.mp.br/noticias/aplicativo-pmsc-mobile-vence-premio-do-forum-nacional-de-juizados-especiais> >. Acesso em 01 de dez. de 2020.