

2

CAPÍTULO

AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL DA SEGURANÇA PÚBLICA

Joel Souza de Oliveira

Vilson Gruber

Roderval Marcelino

Giovani Mendonça Lunardi

1 INTRODUÇÃO

A segurança pública vem enfrentando uma série de problemas na atualidade. Os gestores e as autoridades constituídas não têm medido esforços no sentido de dar mais atenção a esta área, principalmente na busca por um atendimento melhor aos cidadãos e que estão sofrendo na pele a falta da prestação de um serviço qualificado.

A inovação associada à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é de suma importância para o desenvolvimento de várias atividades, como as ocorridas nas áreas industrial, de saúde, de ensino etc., e não seria diferente na segurança pública. Talvez esteja nesta área a maior contribuição da inovação na atualidade, devido ao fato de que, com o advento da globalização e com o avanço sistêmico das mais diversas tecnologias, o crime também inova, principalmente o crime organizado, que antes ficava restrito a determinadas regiões. Hoje, com as facilidades e a instantaneidade das comunicações, essas práticas delituosas são divulgadas quase instantaneamente para o mundo todo.

A informação não escolhe lugar determinado para chegar; ela está disponível para ser acessada em todo lugar e a qualquer momento. Para isso, basta que façamos uso de equipamentos com boa capacidade tecnológica e já estamos de posse da informação que nos interessa. Nos dias atuais, isso pode ser feito na palma da mão dos usuários dessas tecnologias: é o caso daquele que possui um *smartphone*, o que o torna habilitado a receber e a transmitir informações de qualquer lugar em que esteja. Sem falar, é claro, dos produtos que estão sendo desenvolvidos a todo o momento e que podem ser acessados a baixo custo, e até mesmo gratuitamente. Agora, imagine aqueles que estão segregados nos sistemas penitenciários do nosso país, por exemplo, onde quase todos os presos possuem em suas celas um aparelho de televisão, um microcomputador, seja ele um notebook ou netbook, um *smartphone*, um terminal celular de boa qualidade etc., e com todo o tempo e “segurança” do mundo para aprender a praticar o mal. Hoje, o cidadão que está em sua residência talvez não esteja tão seguro quanto aquele que está recolhido a um presídio de uma cidade qualquer do nosso país. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) levam o conhecimento a qualquer lugar do mundo, bastando, para isso, que se disponha de equipamentos integrantes de sistemas computacionais e com acesso à internet, que levam ao usuário qualquer tipo de informação desejada e que seja suficiente para aumentar seu conhecimento.

Verificou-se, em determinada ocasião, no Estado do Rio Grande do Sul, que da massa carcerária composta por aproximadamente 24 mil presos (na época da realização da pesquisa), que 10% destes conheciam eletrônica, ou seja, 2.400 presos conheciam eletrônica e 800 conheciam informática. Imagine o que se pode fazer com esse conhecimento, haja vista que nos nossos dias, com a eletrônica e a informática avançadas, pode-se fazer muita coisa, e em determinadas oportunidades até à distância, – como se tem notícia seguidamente –, em que criminosos de outros países praticam fatos criminosos aqui no Brasil e criminosos brasileiros cometem delitos em outros países, – os chamados crimes cibernéticos – que para serem descobertos exigem que os investigadores possuam um bom nível de conhecimento técnico.

Como é possível notar, o criminoso está inovando a todo o momento e os gestores da segurança pública não procedem da mesma forma, muitas vezes devido à própria legislação. Para citar um exemplo, a Lei nº 8.666 (Lei das Licitações, ou a Lei do Diabo, como é vulgarmente conhecida por causa do seu número final 666). Na área pública, esta lei gera uma série de transtornos em razão da necessidade de cumprimento de prazos. A lei é ótima, mas, no serviço público, ela acaba travando muitos processos, haja vista que quando se solicita algum equipamento de tecnologia de ponta, quando se recebe o que foi solicitado, este equipamento já está ultrapassado, devido ao avanço tecnológico, que é muito rápido. Para exemplificar, para a sorte dos órgãos que tratam com a segurança pública, as impressoras 3D, pelo que se sabe, ainda não chegaram ao submundo do crime, pois se lá estivesse, os criminosos certamente já estariam consertando e fabricando seu próprio armamento, em razão do potencial tecnológico deste equipamento.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para tornar possível esta pesquisa foi a de cunho bibliográfico. “Pesquisa bibliográfica: quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na internet”. (GIL, 1991 apud SILVA; MENEZES, 2001, p. 21). Na oportunidade, também se utilizou a experiência dos autores, uma vez que o mesmo é servidor da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul, onde atuou como diretor de vários departamentos que compõem a estrutura orgânica da Polícia Civil, exercendo, inclusive, o cargo de Subchefe de Polícia.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As Nações Unidas definem segurança pública como: “o termo que consegue conjugar as dimensões de paz, segurança e desenvolvimento”. Isso pode ser interpretado como a ausência da violência em sociedade e a não existência de conflitos violentos, sendo que a expressão evoca os direitos fundamentais, a governança e o acesso à saúde e à educação. Ou seja, cada indivíduo terá oportunidades e liberdade de escolha para alcançar seu próprio potencial. Pode-se lembrar de Celso Furtado que, em sua premissa, lembra: “o desenvolvimento é uma construção coletiva. Não basta anunciar um novo paradigma de segurança pública no Brasil, é preciso mobilizar a sociedade em torno dele” (BRASIL, 2009, p. 14).

Da premissa de Furtado, verifica-se que a participação da sociedade é importante nas questões relacionadas à segurança pública em razão não apenas da prevenção, uma vez que, sem prevenção, não se faz segurança pública. Pode-se

até ir mais longe e afirmar que a prevenção reduz custo na gestão da segurança pública, fato que muitos “ditos” gestores da segurança não conseguem perceber, principalmente aqueles que vêm de órgãos operacionais de instituições encarregadas da prestação de serviços de segurança pública e que, por causa disso, acabam não fazendo gestão e, ao mesmo tempo, não fazem segurança; continuam fazendo ações como se estivessem no comando dos órgãos operacionais que dirigiam antes de assumir a gestão da instituição policial a qual pertencem. Pode-se concluir que o conceito de participação social da Constituição Federal de 1988 não é em vão, pois implica, no que se refere às políticas públicas, o envolvimento de muitos autores sociais, nas suas distintas etapas: elaboração de planejamento, implementação, execução, monitoramento e avaliação dos processos e políticas selecionadas nas áreas mais diversas dos serviços públicos e que podem contribuir para melhorias na segurança pública.

Do exposto, pode-se chegar à seguinte conclusão: no cenário global, a segurança dos indivíduos e da vida em sociedade passa a ser vista como uma etapa essencial ao desenvolvimento das nações, independentemente de situação econômica, pois começa a se tornar prioridade nas agendas políticas a criação de condições para que todos tenham o direito de conviver em liberdade e sem violência. Daí, conclui-se o motivo pelo qual não se faz investimentos em regiões muito violentas. As grandes indústrias e empresas, antes de se instalarem em determinados municípios, fazem uma sondagem sobre vários aspectos e um deles refere-se à segurança na localidade na qual pretendem se instalar. As TIC podem contribuir com as organizações que prestam serviços de segurança pública, principalmente na gestão administrativa e operacional desses órgãos, uma vez que a inovação tecnológica oportuniza a adoção de vários sistemas de comunicações, haja vista que se tem em mente que essas tecnologias, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, traz motivação ao funcionários, resultando em aumento da produtividade nas áreas administrativas e operacionais das empresas públicas encarregadas da prestação de serviços de segurança. Para citar algumas tecnologias que podem ser empregadas com sucesso na segurança pública, pode-se começar pela teleconferência e pela videoconferência, tecnologias que facilitam as tomadas de decisões na gestão administrativa e operacionais das instituições, pois podem ser utilizadas para a realização de reuniões à distância entre os mais diversos órgãos que compõem a estrutura orgânica das organizações policiais. Isso reduz as despesas do Estado com diárias de viagem, gastos com combustível e desgaste dos veículos policiais, aumentando consideravelmente sua vida útil; diminui o risco de acidentes em viagens, no qual, muitas vezes, os envolvidos ficam impossibilitados de trabalhar por algum tempo ou até mesmo definitivamente, em razão de sequelas dos acidentes, podendo aposentar-se por acidente do trabalho ou precocemente, onerando os cofres públicos.

Na área operacional, a videoconferência tem uma importância significativa, representando ganho de qualidade, rapidez, eficácia e eficiência nas atividades de competência dos órgãos encarregados deste mister, mesmo que se tenha que alterar a legislação vigente, pois essa tecnologia possibilita a realização de oitivas, interrogatórios, reconhecimentos de pessoas, coisas e criminosos à distância, facilitando, assim, o trabalho dos órgãos operacionais das instituições encarregadas da prestação de serviços de segurança pública. O investimento em telefonia IP (Protocolo de internet) nesta área elevaria a qualidade dos serviços da instituição, tornando-a mais qualificada administrativa e operacionalmente e com importante redução de custos. O ensino à distância também tem sua importância na segurança pública, visando à qualificação dos funcionários e à formação do capital intelectual das instituições que operam na área. Essa tecnologia possibilita que funcionários do interior do Estado possam se atualizar com a participação em cursos de reciclagem, sem a necessidade de deslocamentos para a capital para frequentar cursos que possam ser ministrados à distância. No caso dos policiais, isso se torna ainda mais complicado, pois, para fazer um curso, ele não apenas se deslocaria, como diminuiria o efetivo da segurança de sua localidade.

Um provedor de internet é importante por ser um instrumento que agrega valor, principalmente no que se refere à utilização do tempo, em razão do interesse da administração na solução das mais diversas situações, uma vez que a informação é a principal matéria-prima com as quais as organizações policiais trabalham. A adoção de um sistema de terminais leves agrega muito valor na execução dos trabalhos desenvolvidos pelos organismos de segurança pública em razão do reduzido custo operacional desses terminais, ainda mais quando se necessita da aquisição de softwares e hardwares, além de oportunizar o aumento da produtividade administrativa e operacional.

Quando se refere à gestão operacional das instituições que lidam com segurança pública, com a utilização de TIC não se pode ficar alheio à inteligência, uma vez que esta destina-se à produção de conhecimento e é a que mais necessita de inovação tecnológica. Daí a importância que se dá a essa ferramenta, até mesmo porque se entende que: sem tecnologia da informação e comunicação não se tem inteligência.

A inteligência é um instrumento de grande importância para a atividade de segurança pública. Ela deve ser bem empregada pelos gestores, porém muitos deles não se dão conta disso e até a confundem com investigação. Aliás, esse é um dos principais problemas encontrados pelos gestores de órgãos encarregados da segurança pública na atualidade; por terem vindo da área operacional, muitos não conseguem distinguir uma da outra e quase sempre dispensam a inteligência e ficam com a investigação. Acabam jogando fora uma das melhores ferramentas que têm à sua disposição.

A inteligência como ferramenta de ampliação do conhecimento se alicerça, principalmente, na Análise Criminal, uma vez que esta tem por finalidade estabelecer correlações para a detecção de padrões criminais, como data, hora e característica do local em que ocorreu o crime; perfil das vítimas de interesse dos criminosos; o *modus operandi*, entre outros fatores significativos que podem contribuir para a identificação de padrão de determinada atividade criminosa ou do conjunto de atividades delituosas. Esse trabalho de análise é facilitado quando se utilizam meios computacionais para sua execução.

Os resultados ou os produtos oriundos da análise criminal são imprescindíveis para o bom desenvolvimento da atividade de polícia, pois favorecem não só a tomada de decisões, mas também o planejamento organizacional e o planejamento operacional, possibilitando a distribuição mais adequada de recursos materiais e humanos, direcionados às operações especiais de unidades táticas e de operações preventivas, subsidiando, assim, o desenvolvimento das ações de segurança pública com vistas à redução dos índices de violência e criminalidade. As principais fontes de informações e de dados, utilizadas atualmente com maior frequência pelos órgãos de segurança pública para a elaboração dos seus relatórios de análise criminal, são os registros de ocorrências policiais, as oitivas contidas nos inquéritos policiais, os relatórios das autoridades policiais e que integram os mesmos inquéritos policiais, as informações oriundas dos disque-denúncias, entre outras atividades internas e externas, sendo que estas podem ser acessadas a partir da utilização de softwares destinados a esta finalidade e que estão à disposição no mercado. Há softwares que facilitam a busca em diversos bancos de dados, em fontes abertas e fechadas. O Estado de Santa Catarina possui indústrias que desenvolvem produtos de excelente qualidade nesta área, por exemplo, sendo um polo industrial muito forte na produção de softwares.

Também se pode utilizar de sistemas de monitoramento de incidentes criminais a partir de mapas. Os mapas podem fornecer uma grande variedade de informações que incluem, mas não se limitam, à localização, à distância e à direção, bem como ao padrão de apresentação de dados pontuais ou de área. Cada tipo de dado significa coisas diferentes para usuários diferentes. Para a segurança pública, os mapas têm importância significativa, principalmente na formação de bancos de dados, com a utilização de mapas digitais georreferenciados, visando ao armazenamento de diversas informações sobre criminosos, grupos de criminosos (quadrilhas) e o crime organizado como um todo. A localização é, na perspectiva do analista criminal, o tipo mais importante de informação a ser apresentado ou reunido em um mapa. Os locais em que as coisas acontecem, aconteceram ou podem acontecer são as informações mais procurada e potencialmente úteis para a segurança pública, pois têm diversas implicações e aplicações para os agentes de inteligência e para os investigadores, bem como para a alocação dos recursos

do órgão policial com atuação no local em que está situada a comunidade para a qual devem prestar serviço, além da sua significativa utilidade no campo do planejamento organizacional, operacional e das políticas públicas de segurança. Na análise criminal, é importante levar em consideração o perfil geográfico de determinado ambiente. Por isso, considera-se de suma importância o georreferenciamento do local, por exemplo, se o local onde o grupo se reúne, reside ou está homiziado pode favorecer o oferecimento de alguma resistência à ação policial; identificar suas entradas e saídas e se há possibilidade de fuga no local e por onde estas podem ocorrer, bem como outras informações referentes ao terreno e que sejam interessantes, uma vez que esta é uma metodologia de inteligência e de investigação que utiliza a localização do conjunto de crimes ocorridos em determinado local, os quais devem estar conectados para determinar a provável região de atuação de um determinado criminoso ou grupo de criminosos, embora normalmente aplicado em casos de homicídios, estupros, incêndios criminosos, assaltos e atentados à bomba, seriais e outros. Nesses casos, pode ser produzido, com o auxílio de um software, o que se conhece por análise de vínculo, por meio da qual toda a quadrilha grupo ou organização criminosa tem o mapeamento de seus integrantes, assim como a identificação e os seus contatos.

Os locais dos crimes geralmente são subdivididos segundo o tipo de prática criminosa (por exemplo: encontro com a vítima, homicídio e local de desova dos corpos das vítimas), e como estão sendo utilizado, segundo os endereços, latitude/longitude ou digitalização. Nestes casos, podem-se utilizar fotos tiradas por satélites, tecnologia muito valiosa para o mapeamento e o georreferenciamento de locais de homicídio e/ou desova de cadáveres; ou um equipamento do tipo GPS para a marcação das coordenadas geográficas, importantes para a atividade policial. Ou seja, são oportunidades em que são criados e examinados os mais diversos cenários, nos quais os locais de práticas criminosas são pensados com base em certos princípios teóricos e metodológicos de interesse da inteligência, visando dar contribuição para a solução de um determinado caso delituoso.

O geoprocessamento “é um conjunto de técnicas de coleta, tratamento, manipulação e apresentação de informações que estão situadas dentro de um determinado espaço geográfico” (FURTADO, 2005, p. 49-50). Entre as mais relevantes formas de geoprocessamento, destacam-se: cartografia automatizada, processamento de imagens de satélite, digitalização de mapas e sistemas de informações (GIS – *Geographic Information System*) (GONÇALVES, 2001 apud FURTADO, 2005). O principal objeto do geoprocessamento, quando utilizado para subsidiar ações de segurança pública, é a geoinformação, ou seja, corresponde a uma informação unida com um atributo geográfico e que é identificado com auxílio de um equipamento do tipo GPS. Uma informação que tem como aliada sua posição geográfica é também chamada de informação georreferenciada, no

sentido de ter referência, por meio das coordenadas geográficas, a algum ponto da Terra. O tratamento da geoinformação permite o controle do meio ambiente e o planejamento de cidades e de redes de infraestrutura (FURTADO, 2005). No mapa, torna-se possível visualizar com mais facilidade a posição das informações coletadas. Essas visualizações das informações localizadas em um mapa, por si só, já esclarecem muito, pois dão noção espacial ao dado, trazendo este para o mundo concreto. Mas, além de facilitar a visualização, o mapa, aliado aos softwares e outros equipamentos de análise, também permite que o analista calcule as distâncias entre elas para tirar dessas informações tudo o que elas podem dar quanto ao lugar a que se referem.

Outra área bastante interessante que se verifica na segurança pública e que tem uma importância significativa nos dias atuais é a de radiocomunicações, ou seja, a utilização de sistemas de rádio. Cavalcante (2014, p. 62) apresenta aos leitores um artigo sobre as comunicações via rádio na segurança pública, introduzindo o assunto com um pequeno resumo histórico das comunicações através dos tempos, no mundo e no Brasil. O autor menciona que:

na década de 1990, as polícias brasileiras (Polícia Federal, Rodoviária Federal, Militar e Cívica) começaram a trilhar caminhos diferentes para a aquisição de seus equipamentos de rádio, que, embora atendessem às especificidades de cada uma, em geral, não permitiam uma comunicação direta entre elas.

Essa é uma grande verdade: os órgãos que cuidam da segurança pública não falam entre si em nosso país. Imagine isso ocorrendo em uma situação de risco, de crise ou de emergência. Pelo que se sabe, é obrigação exclusiva do Estado proporcionar essa comunicação a partir da aquisição de equipamentos adequados e modernos, assim como exigir de todas as organizações, suas subordinadas, que os utilizem diariamente, possibilitando inclusive, de tempo em tempo, o treinamento simulado em conjunto de todas essas instituições. O treinamento deveria ocorrer nas unidades menores das instituições citadas anteriormente, preferencialmente nas Regiões Metropolitanas e também nas cidades do interior dos Estados e que hoje são aquelas que mais sofrem com a quantidade de assaltos a banco e com a utilização de explosivos (dinamite), em que os criminosos, muitas vezes, não possuem treinamento nem conhecimento sobre a carga de explosivos que devem utilizar, o que pode trazer sérias consequências, como derrubar um edifício inteiro, bem como as instituições que tratam com a segurança, que também não estão preparadas para o enfrentamento de uma situação de emergência desta natureza.

Cavalcante (2014) também comenta o ataque às Torres Gêmeas, no dia 11 de setembro de 2001, em Nova York, nos Estados Unidos, no qual ocorreu uma “falha na comunicação” – palavras mágicas que servem, muitas vezes, para minimizar uma situação que poderia ter um desfecho menos crítico ou até mesmo

salvar várias vidas. No dia em questão, quando os bombeiros de Nova York se dirigiam às torres em chamas, os sistemas de radiocomunicações não funcionaram, inclusive o sistema do Corpo de Bombeiros. Isso ocorreu em razão de estes profissionais nunca terem feito um treinamento para verificar o funcionamento dos seus equipamentos de telecomunicações, haja vista que eles haviam recebido transeptores novos, mas nunca os colocaram em uso, pois estavam guardados nos armários do Corpo de Bombeiros de Nova York ou nos porta-malas das suas viaturas.

Com a polícia aconteceu o contrário: os sistemas de rádio estavam funcionando, mas, por falta de treinamento conjunto, não conseguiam se comunicar com os bombeiros, sendo que estes não se entendiam entre si mesmo, pois os subordinados do Corpo de Bombeiros não conseguiam sequer ouvir as ordens emanadas de seus superiores via rádio. Pense em um sistema de comunicação via rádio é muito difícil de acontecer, ainda mais quando ele é utilizado constantemente, pois qualquer problema que ocorre é reclamado pelos usuários e logo o sistema é consertado. É bem isso que acontece em muitos dos nossos estados e municípios, com polícias civis e militares, corpos de bombeiros, guardas municipais, os institutos gerais de perícia, defesas civis, guardas de trânsito, entre outros, que, não estando preparados para o enfrentamento de uma crise, emergência ou caso de necessidade, não falam entre si por esses meios de comunicações, pois as frequências de operação utilizadas pelos rádios desses órgãos não são compatíveis.

O bom gestor deve estar atento a tudo e ser inovador. Por isso, são interessantes as frases de Vegetius, que diz “*Si vis pacem, para bellum*” (Se queres paz, prepara-te para a guerra) e de Sun Tzu: “Na paz, prepara-te para a guerra. Na guerra, prepara-te para a paz”. Fica subentendido que devemos estar sempre preparados para o enfrentamento de casos de crise ou de emergência, que pode ocorrer a qualquer momento e em qualquer lugar. O atentado às Torres Gêmeas ceifou a vida de mais de 2 mil pessoas, fato que não teria ocorrido se os sistemas de comunicação via rádio tivessem funcionado a contento naquele dia. Entre as mortes ocorridas, estavam muitos bombeiros, que perderam a vida em consequência do não funcionamento de seus equipamentos.

No Estado do Rio Grande do Sul vive-se um fato gravíssimo relacionado à gestão da segurança pública, que é o caso do Centro de Comando e Controle. Esse centro faz parte da estrutura orgânica da Secretaria da Segurança Pública, o que entendemos como completamente errado, haja vista que a Secretaria é um órgão de supervisão e não um órgão de execução. Por isso, não poderia ter em sua estrutura um órgão de execução, assim como também não poderia estar de posse do Sistema Guardiã, equipamento do sistema computacional e que deveria ser de uso exclusivo do órgão que detém a competência da investigação policial, ou seja, a Polícia Civil. No entanto, também está sediado no âmbito da Secretaria e,

assim como o Centro de Comando e Controle, também faz parte da sua estrutura orgânica, só para citar os problemas de gestão que se pode encontrar nesta área no nosso Estado. O interessante seria o Centro de Comando e Controle, que está instalado na Secretaria, funcionar junto à inteligência, sendo um órgão integrante do Departamento de Inteligência de Segurança Pública, para subsidiar o secretário da Segurança em suas tomadas de decisão. Já os demais órgãos vinculados à Secretaria deveriam possuir seus próprios centros, como era em outras épocas, em que a Polícia Militar possuía a Central de Operações Policiais Militares (COPOM) e a Polícia Civil possuía seu Centro de Operações. Só para se ter uma ideia, naquela oportunidade, a Polícia Militar, após um trabalho de implantação de um sistema de controle de qualidade, atendia a uma ocorrência em menos de cinco minutos, fato que hoje não ocorre.

Assim, imagine o que pode ocorrer em uma situação de crise ou de emergência. É interessante que se tenha outros centros, até mesmo como um sistema de contingência, para atuação em casos de extrema necessidade, para que não ocorra o que aconteceu no 11 de Setembro. A todo o momento surgem novas TIC, que auxiliam na solução das necessidades dos órgãos que atuam na segurança pública, como é o caso de balões, drones (VANTs), nanodrones, chips, REFIDs (abreviação de *Radio Frequency Identification*, Identificação por Rádio), Biometria, novas formas de monitoramento eletrônico, investigação eletrônica à distância e equipamentos eletrônicos embarcados (tecnologia embarcada), principalmente na área das telecomunicações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante ao exposto, verifica-se o quanto é importante a inovação associada às Tecnologias da Informação e Comunicação na segurança pública do nosso país, uma vez que se entende a informação como a principal matéria-prima utilizada pelos órgãos policiais, que detêm a competência para tratar a segurança pública, principalmente quando necessitam esclarecer práticas delituosas e que, em muitas situações, envolvem até mesmo o crime organizado, controlado por quadrilhas qualificadas e com tentáculos, em alguns casos, até no exterior.

A grande dificuldade encontrada atualmente está na cabeça dos gestores das instituições encarregadas dessa prestação de serviço, que devem sair da mesmice e praticar inovação a qualquer custo. Para atuar na segurança pública, os gestores devem ser criativos, verdadeiros empreendedores, caso contrário, estarão fadados ao insucesso e serão cobrados pelas principais lideranças da sociedade em que atuam.

O que acontece atualmente, e que acaba criando problemas para os gestores desta área, é o fato de que eles têm dificuldade de lidar com novidades. Procuram fazer, e até mesmo atuar, olhando sempre para o retrovisor, ou seja, continuam

praticando os mesmos atos que eram praticados por seus antecessores, não criam nem investem em novos modelos e esquecem-se de que possuem uma grande aliada, as TIC, que se bem utilizadas, facilitarão todo o tipo de trabalho que é realizado pelos órgãos encarregados da prestação desse serviço tão importante para a sociedade.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Justiça. Texto-base. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, 1., 2009, Brasília, DF. **Texto-base...** Brasília, DF, 2009. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/conferencias/Seguranca_Publica/texto_base_1_conferencia_seguranca_publica.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2016.
- CAVALCANTE, V. D. Comunicação na segurança. *Revista Segurança e Defesa*, Rio de Janeiro, n. 116, p. 62-66, 2014.
- DANTAS, G. F. L.; SOUZA, N. G. **As bases introdutórias da análise criminal na inteligência policial**. Disponível em: <http://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/seguranca-publica/artigos/art_as-bases-introductorias.pdf/view>. Acesso em: 16 mar. 2015.
- DWYWE, J.; FLYNN, K. **102 minutos: a história inédita da luta pela vida nas Torres Gêmeas**. (Tradução de Maria Lúcia de Oliveira). Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.
- FURTADO, V. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.
- KING, D. W.; TENOPIR, C. A publicação de revistas eletrônicas: economia da produção, distribuição e uso. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 176-182, maio-ago. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/2729810.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2015.
- MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.
- OLIVEIRA, F. B. et al. **Desafios da gestão pública de segurança**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.
- VALLE, A. B. **Gestão da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

