

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

A E-participação na Produção de Segurança aos Cidadãos: o Caso de Goiânia-Goiás

Edilson Divino de Brito

Mestrado em Administração Pública

Orientador: Doutor David Ferraz, Professor Auxiliar Convidado  
ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2020



**SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS**

A E-participação na Produção de Segurança aos Cidadãos: o Caso de Goiânia-Goiás

Edilson Divino de Brito

Mestrado em Administração Pública

Orientador: Doutor David Ferraz, Professor Auxiliar Convidado  
ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2020

## **DEDICATÓRIA**

*Dedico este trabalho a Deus em sua infinita bondade, por ter nos presenteado com a vida do meu irmão Edimar José de Brito. (in memoriam)*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu orientador, Professor-Doutor David Alexandre Correia Ferraz, pela brilhante orientação e ao Professor-Doutor João António Salis Gomes, em nome do qual agradeço aos demais professores.

À minha esposa, Elaine de Brito e aos meus filhos Lucas e Davi de Brito com carinho e amor, pois se sacrificaram para estar comigo durante o curso.

## **RESUMO**

O trabalho se desenvolveu no campo teórico estudando os modelos de Estado e de Administração Pública. Para tanto foi utilizado uma vasta pesquisa bibliográfica sobre o tema abordado e assim extraindo seus conceitos. Foi analisado temas como a democracia participativa, sinergicamente ligado à tecnologia na produção de segurança pública na cidade de Goiânia. Além da pesquisa bibliográfica, por meio dos membros dos conselhos comunitários de segurança, que são formados por cidadãos no exercício da cidadania, realizou-se uma pesquisa de campo com vistas a saber qual a relação da sociedade com as autoridades da segurança pública local e como a tecnologia está sendo utilizada pelos envolvidos no processo democrático, focando, especificamente, os projetos vizinhança solidária via whatsapp e o i9X. Concluiu-se que os conselhos comunitários são instrumentos eficazes da democracia e as ferramentas tecnológicas são imprescindíveis para o avanço na produção de segurança pública em rede. Contudo o governo local não emvidou esforços suficientes para publicizar as ferramentas colocadas à disposição da população, que por sua vez não usufruiu maciçamente da tecnologia. O cidadão de modo geral e nem mesmo os membros dos conselhos que por sua natureza são participativos, não compreenderam por completo a importância de exercerem a democracia ativa na condição protagonista. Ao mesmo tempo também não acessaram os dispositivos móveis, em especial o i9X que, conforme restou provado, está subutilizado. Carece portanto de políticas públicas que fomentem a real participação social, para assim evoluir e utilizar melhor a tecnologia como instrumento democrático. O governo priorizando suas ações quanto a construção democrática e o cidadão entendendo sua importância na rede em prol da segurança pública local.

*Palavras-Chave: Administração Pública, Governo Eletrônico, Cidadania.*

## **ABSTRACT**

The work was developed in the theoretical field studying the models of State and Public Administration. For this purpose, a vast bibliographic research was used on the topic addressed and thus extracting its concepts. Topics such as participatory democracy, synergistically linked to technology in the production of public security in the city of Goiânia, were analyzed. In addition to bibliographic research, through members of the community safety councils, who are made up of citizens in the exercise of citizenship, a field research was carried out in order to find out what the society's relationship is with the local public security authorities and how technology is being used by those involved in the democratic process, specifically focusing on solidarity neighborhood projects via whatsapp and i9X. It was concluded that community councils are effective instruments of democracy and technological tools are essential for advancing the production of networked public security. However, the local government did not make sufficient efforts to publicize the tools made available to the population, who in turn did not make massive use of the technology. The citizen in general and not even the members of the councils that by their nature are participatory, did not fully understand the importance of exercising active democracy in the leading role. At the same time, they did not access mobile devices, especially the i9X, which, as proved, is underutilized. It therefore lacks public policies that foster real social participation, in order to evolve and better use technology as a democratic instrument. The government prioritizing its actions in terms of democratic construction and the citizen understanding its importance in the network in favor of local public security.

*Keywords: Public Administration, Electronic Government, Citizenship.*

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1: ESTADO, ADMINISTRAÇÃO, CIDADANIA E SEGURANÇA PÚBLICA.....</b>	<b>3</b>
1.1 - ESTADO, DEMOCRACIA E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA.....	3
1.2 - MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A E-PARTICIPAÇÃO .....	6
1.3 - SEGURANÇA PÚBLICA, TECNOLOGIA E CIDADANIA .....	12
<b>CAPÍTULO 2: REFORMAS ADMINISTRATIVAS E SEGURANÇA PÚBLICA NO BRASIL.....</b>	<b>16</b>
2.1 - AS REFORMAS ADMINISTRATIVAS NO BRASIL .....	16
2.2 - SEGURANÇA PÚBLICA, TECNOLOGIA E CIDADANIA NO BRASIL .....	18
2.3 - EVOLUÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO - SITUAÇÃO ATUAL.....	19
<b>CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DO CONTEXTO NO ESTADO DE GOIÁS .....</b>	<b>22</b>
3.1 - INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR NA SEGURANÇA PÚBLICA EM GOIÁS.....	22
3.1.1 - APLICATIVOS DE INTEGRAÇÃO ENTRE POLÍCIA E CIDADÃO: PROJETO I9X, VIZINHANÇA SOLIDÁRIA VIA WHATSAPP .....	25
PROJETO I9X .....	25
PROJETO VIZINHANÇA SOLIDÁRIA UTILIZANDO O WHATSAPP .....	26
<b>CAPÍTULO 4: DO DESENHO DA INVESTIGAÇÃO AOS RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
4.1. METODOLOGIA.....	29
4.2. TÉCNICAS USADAS.....	29
4.3. TRATAMENTO E DISCUSSÃO DE DADOS .....	30
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

## **GLOSSÁRIO DE SIGLAS**

CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas

CONIP - Instituto do Conhecimento, Inovação e Práticas na Gestão Pública

CONSEGs - Conselhos Comunitários de Segurança Pública

CRFB/88 - Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

E-GOV - Governo Eletrônico

E-Governo - Governo Eletrônico

GGIMs - Gabinete de Gestão Integrada dos Municípios

ICD - Instituto de Coleta de Dados

NGP - Nova Gestão Pública

NPM - New Public Management

OCDE - Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico

PCRURU - Unidade de Resposta Rápida de Reclamações Públicas

PNSP - Plano Nacional de Segurança Pública

PRONASCI - Programa Nacional de Segurança com Cidadania

PSI - Plataforma de Sistema Integrado

SUSP - Sistema Único de Segurança Pública

## INTRODUÇÃO

Na democracia deliberativa, pressupõe-se a participação ativa do cidadão nos processos governativos e a tecnologia é cada vez mais utilizada como instrumento comunicacional entre a sociedade e o governo. Contudo, como profissional de segurança em Goiânia/GO há mais de trinta anos, este pesquisador observa lacunas na comunicação entre ambos no que tange aos assuntos ligados à área de Segurança Pública. Entender melhor esta relação faz-se necessário, à medida em que no Estado em rede, o governo eletrônico é imprescindível para se alcançar os avanços desejados e necessários.

Diante do exposto, o estudo tem como questão problema, verificar se as ferramentas tecnológicas utilizadas pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás (SSP-Go) foram devidamente propagadas e se a sociedade tem participação efetiva, através dos CONSEGs, com qualidade e com benefícios para a produção de segurança pública. As hipóteses investigativas do estudo resumem-se em saber se a divulgação das ferramentas tecnológicas desenvolvidas pela SSP/GO foram feitas de maneira plena pelas autoridades competentes; se o governo estadual promoveu ações com vistas a implantação de estratégias de e-governança numa perspectiva emancipatória; se os Conselhos Comunitários de Segurança exercem papel primordial frente à construção de alternativas de soluções dos problemas de segurança pública local e, por último, verificar se a falta de confiança da população tem impedido o desenvolvimento e a sua participação nas estratégias tecnológicas WhatsApp e i9x, oferecidas pelo governo, no programa de governança eletrônica.

Para responder essas questões, procurar-se-á, além dos dados obtidos através da SSP/GO, verificar sob o olhar dos membros dos CONSEGs, quais ferramentas digitais de participação cidadã, para uso nas rotinas de segurança pública, devem ser desenvolvidas pelo poder público, para oferecer melhor interlocução entre o usuário e o governo, influenciando a construção da cidadania digital.

Assim, o objetivo deste estudo é analisar se as ferramentas tecnológicas - Whatsapp e i9x - utilizadas pelo Estado de Goiás e sociedade civil em Goiânia/GO, tem colaborado para alterar a situação da criminalidade e se o cidadão tem participado como corresponsável pela solução dos problemas de segurança pública, através dos Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEGS), enquanto instrumentos de participação social trazendo melhorias na qualidade de vida local através do envolvimento de diferentes grupos sociais na resolução de problemas da comunidade.

A relevância do estudo está em se conhecer a relação Governo e Cidadão no que tange à segurança pública, uma vez que o conhecimento desse potencial de relacionamento, auxilia o entendimento de novos vínculos entre governantes e o cidadão no atual estágio de desenvolvimento da democracia. E, certamente, é desafio do governo estadual promover potenciais ações para a implementação de estratégias de e-governança. Além disso, prende-se ao fato de ser o CONSEG um colegiado que conta com o envolvimento e a participação continuada de diversos atores sociais

locais e de diferentes instituições de segurança, com possibilidade de apontar boas práticas que reforçam métodos alternativos de resolução de problemas, servindo de guarida para novas políticas públicas no campo da segurança

Para isso, dividiu-se o estudo em cinco capítulos, fundamentados em estudos de diversos autores que tratam do assunto. Inicialmente, far-se-á um apanhado dos modelos de Estado e de Administração Pública ao longo da história, além de contextualizá-los com o uso da tecnologia na produção de políticas em rede na área da segurança e as interferências dos mesmos na forma como o cidadão exerce a democracia. Na sequência, contextualizar-se-á as reformas administrativas no contexto do Brasil mostrando que os Governos dos Estados Brasileiros têm buscando de forma contínua, aprofundar suas tratativas, quanto ao uso de ferramentas tecnológicas, para assim, ser mais eficaz na produção de políticas públicas, destacando-se a utilização do governo eletrônico.

Dando sequência, o estudo afunila-se para o locus do trabalho, tratando dos instrumentos de participação popular na Segurança Pública de Goiás. Aqui, são tratados, além de dois aspectos relevantes que são os Conselhos Comunitários de Segurança e os Gabinetes de Gestão Integrados Municípios (GGIMs), os aplicativos de integração entre polícia e cidadão. Quais sejam, o projeto “I9X” e o “vizinhança solidária” via whatsapp.

Finalmente, tem-se o desenho da investigação, especificando a metodologia e as técnicas usadas para a pesquisa e tratando dos dados coletados e de sua discussão, para que se possa saber qual é o estágio atual da interatividade entre governo e cidadão, seus pontos importantes e se possível apontar algumas ações que podem ser adotadas para que se avance na construção da democracia ativa. Do ponto de vista governativo, quais ações devem ser implementadas para gerar sinergias vitoriosas no que diz respeito à diminuição dos alarmantes indicadores criminais, sem prescindir da atuação do cidadão enquanto ator da rede das políticas a serem implementadas. Quanto à sociedade, perceber qual seu real envolvimento, sua visão no que diz respeito às ações em prol do governo eletrônico na condução da segurança e como fazer para envolver cada vez mais a população na parceria com o governo.

Acredita-se que os resultados alcançados vão possibilitar a indicação dos avanços e os pontos que necessitam de aprimoração, para a promoção da segurança local e a partir dos resultados, polícia e comunidade podem repensar objetivamente os seus papéis. A polícia avaliando seus métodos e considerando com maior rigor as expectativas da comunidade em relação a sua prestação de serviço. Já a comunidade fazendo uma autocrítica-reflexiva, do seu envolvimento ou não com as questões de segurança local e mensurando sua capacidade de influenciar as instituições de segurança pública. Além disso, as ações podem gerar uma economia por oferecer uma melhor comunicação e maior qualidade nos serviços.

## **CAPÍTULO 1: ESTADO, ADMINISTRAÇÃO, CIDADANIA E SEGURANÇA PÚBLICA**

### **1.1 - ESTADO, DEMOCRACIA E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA**

Antes de tratar do assunto em si, necessário se faz verificar o cenário histórico, para que se entenda o motivo pelo qual o cidadão nem sempre foi considerado pelo Estado como protagonista no processo, como o é hoje (FREY, 2000).

O Estado moderno surgiu em meados do século XVI, porém, não era uma democracia, pois, o poder absoluto se concentrava nas mãos do rei (FLORENZANO, 2007). Assim, o monarca governava ao seu alvedrio, sem dar satisfação das suas decisões ao povo. Não havia distribuição de poder, mas sim a concentração dele. Em termos de cronologia histórica tem-se que a monarquia surgiu logo após o período medieval e tem o rei, neste Estado absoluto, características de “Divindade”.

Segundo Maluf (2018), a teoria do poder absoluto do rei começou a ser sistematizada na França por Jean Bodin, que sustentava ser ela, ilimitada, irrevogável e irresponsável, já que não estava sujeita a nenhum outro poder temporal ou espiritual. A vontade do monarca era soberana e os objetivos a serem alcançados pelo governo real eram os do rei, ou seja, pela vontade de uma única pessoa sem nenhuma participação dos então súditos. Em momento algum se cogitava a participação social. Portanto, não havia democracia, ou seja, o regime político em que a soberania é exercida pelo povo, através do voto e as decisões são tomadas para atender uma população de determinado território (MALUF, 2018).

Deste modo, na monarquia absoluta, o Estado intervinha nas áreas da defesa e da diplomacia. Mas, diferente do feudalismo que era descentralizado, havia o poder estatal centralizado com exército, polícia, clero, magistratura com sua burocracia e divisão de poderes com sua sistemática de trabalho (ANDERSON, 2016).

O segundo modelo, o Estado Liberal, conforme Moraes (2014), é um modelo de governo baseado no liberalismo e se deu entre os séculos XVII e XVIII. Esta modelagem governamental se opôs ao governo centralizador do Estado absolutista, que mantinha uma relação com o povo de cima para baixo e, seu grande mérito foi o de limitar o poder real por submissão ao direito. Fato este, importante, à medida em que estabeleceu princípios como a legalidade e a igualdade perante a lei. A legalidade inclusive para a própria administração pública que, só pode agir segundo a orientação legal que estabelece os limites de atuação do administrador público. Gomes (2010) completa, mostrando que o discurso teórico do liberalismo moldou esta limitação jurídica fortemente marcada pelo cumprimento da lei e do interesse público, sendo indubitavelmente uma conquista histórica.

O Estado Liberal de Direito separou os poderes em executivo, legislativo e judiciário (CHAVES, 2005) e garantiu os direitos dos indivíduos contra o uso arbitrário do poder pelos governantes (MORAES, 2014). Assim, todos, inclusive o rei, deviam se submeter às normas, tratando-se de um enorme avanço. Além disso, segundo aponta Silva (1988, pág. 16), “este modelo estatal tinha como principal objetivo assegurar o princípio da legalidade”.

Sabe-se que a participação popular só é possível onde há liberdade de expressão e isso não ocorria no modelo absolutista. Já no modelo liberal é um princípio da ordem jurídica que normatiza as relações sociais, possibilitando a manifestação pacífica da diferença e colocando todos debaixo da lei. Assim, com o Estado de direito a democracia ganha novos contornos e o povo passa a ter garantido seus direitos, incluindo o da liberdade de expressão e possibilidade de participação cívica. Aqui está um ponto importante, porque a partir daí, o cidadão exerce livremente seus direitos, preservados pela lei. Antes, não havia possibilidade de exercício da democracia, mas a participação popular foi ganhando novas roupagens e formas de exercício ao longo dos anos vindouros.

O movimento conhecido por liberalismo contou com constituições que contemplavam direitos políticos e civis, tendo avançado mais tarde para a constitucionalização dos direitos sociais (SOARES, 2013). Deste modo, houve gradativos avanços, de um absolutismo com poder absoluto e sem direitos, para um modelo que garantia direitos por via constitucional.

O terceiro modelo, o Estado Social, se propôs a fazer a redistribuição social, compatibilizando democracia com capitalismo (FIORI, 2007). Esse modelo garantia uma vida digna ao indivíduo por meio da equidade social e segundo Silva (1997) o Estado inicia um processo de expansão de suas estruturas para poder cumprir seu propósito e em decorrência das novas tarefas sociais a que se impôs, seu inchaço foi natural. Todavia, com o aumento do tamanho do Estado, este se tornou lento, burocratizado e pesado, fato que se agravou após a crise petrolífera ocorrida no último quarto do século passado. O crescimento em tamanho da máquina administrativa trouxe como consequência, o aumento dos custos operacionais, o que gerou a crise deste modelo. Doravante, viu-se um consenso, então vigente, para a ingovernabilidade (SILVA, 1997).

O quarto e último modelo, o Estado Democrático de Direito, tem, dentre todos, maior foco na democracia cidadã, sendo, portanto, sinergicamente ligado à participação popular, uma vez que tem o cidadão como ator no processo democrático, incluindo naturalmente os assuntos atinentes à política de segurança pública. Daí, a importância de se estudar este modelo estatal com mais vigor, assim como os Conselhos Comunitários, que fazem a interface comunicativa entre o povo e o governo democrático.

Nas palavras de Frey (2000), atualmente, a democracia não é mais algo que fora dado, mas sim conquistado pelo povo na sua soberania popular. No Estado Liberal o cidadão recebeu o que lhe fora dado pelo modelo, diferentemente do atual Estado Democrático de Direito, onde foi reivindicado pelo povo o direito ao exercício da democracia participativa. Vale ressaltar que o atual Estado Democrático de Direito é, conforme mostra Moraes (2014, p.270), “o resultado de anseios passados, da esperança daqueles que nos precederam. Ele foi formado a partir das tentativas de enfrentar as arbitrariedades e desigualdades dos modelos pretéritos de Estado e de dominação/legitimação política”.

Conforme se viu, os modelos de Estado interferem pesadamente na forma como o cidadão exerce seus direitos. Primeiro, o Estado Absoluto, sem nenhuma possibilidade de participação; depois, o liberal que normatiza e garante essa participação. Em terceiro, o social ou providência, que alarga os direitos dos cidadãos, abarcando agora os direitos sociais. E por último, o Estado democrático de direito em vigor, que garante, pelo ordenamento jurídico, a participação popular.

O termo democrático, no conceito de Estado, tem suas raízes no século XVIII e contou com autores de grande expressão como Rousseau, Voltaire e Montesquieu. Neste modelo tem-se olhares com lupa para a vontade popular, a preservação da liberdade e a igualdade de direitos como valores fundantes (RUBIM E BARROS FILHO, 2016). Frey (2000) mostra que neste momento a palavra democracia é levada a extremos e acresce no nome do modelo que pretende criar. A título de exemplo, na constituição brasileira a ênfase é tamanha que o termo “democracia” é inserido no nome “Estado Democrático de Direito”, não sendo mais somente “Estado de Direito”. Nota-se que é governo do povo e não somente Estado de direito, pois, além de se submeter à lei, como já o era nos dois modelos anteriores, agora os governantes, por definição, governam para o povo. Esta nova leitura coloca o cidadão no centro das atenções e do processo de construção democrática.

Na democracia, diferentemente do mercado onde há produtores e consumidores de produtos colocados à disposição, o cidadão é mais que um utente e consumidor de serviços, é ator da democracia, passando de cliente a cidadão que discute não só o orçamento, mas também como a gestão pública irá gerir a máquina administrativa. Na democracia que se está a construir, o cidadão discute qual de fato será o produto na prateleira democrática.

Na democracia representativa, o eleitor relaciona-se com o Estado na condição de protagonista, co-autor de um processo e não como partícipe sem expressão que espera para receber o que lhe será servido (FREY, 2000). Contudo, segundo Fonseca, (2003) a falta de participação nas eleições é sintoma de ausência de interesse e de envolvimento, e leva a dominação de apenas alguns eleitores e por consequência à redução da legitimidade da administração. Ou seja, conforme Niiranen (1999, apud FONSECA, 2003, pág.336) “a democracia representativa já não é suficiente e novas formas de participação são necessárias para completar, diversificar e, por vezes, substituir.” Assim, na visão inovadora da democracia contemporânea (MORO, 2001) ou da sociedade contemporânea (FONSECA, 2003), os cidadãos são cada vez mais interventivos o que fragiliza as instituições governativas e deslegitima a autoridade, sendo que estes mesmos “cidadãos eleitores” queixam-se de um “déficit democrático”, conforme aponta a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2001d) citada por Fonseca (2003). Corroborando com este novo paradigma democrático tem-se Ferraz e Alexandre (2008), quando asseveram que a participação do cidadão vai além dos padrões em que há apenas participação nas eleições e este cenário prospectivo é condição para produzir políticas públicas legitimadas democraticamente.

O cidadão, na democracia, pode ser eleitor, o que reflete uma democracia representativa onde os administradores são responsabilizados pelos eleitores que os escolheram para representar seus interesses. Porém, em outros modelos de interação, de acordo com Callahan (2007), o cidadão pode ser além de eleitor, co-produtor, o que muda a forma de interação entre cidadão e governo. Nesta última linha existe a colaboração entre os partícipes que ativamente exercem um compartilhamento em forma de co-produção. Veja que há nos dois modelos diferenças gritantes no que diz respeito ao diálogo eleitor/cidadão e os administradores.

Para Osborne (2010) os modelos representativos convencionais de democracia tornaram-se obsoletos e o público parece estar sem fé nos partidos políticos e nas eleições. O que parece ser agravado no mundo menos desenvolvido e em regimes de transição, onde, em tese, há uma sociedade civil sem força suficiente para fornecer uma alternativa. Callahan (2007) complementa que a desilusão tem aumentado, assim como a falta de confiança nas instituições como o governo e os partidos políticos, o que tem impulsionado a busca do ideal democrático como desejo de uma democracia direta e comunitária. Há portanto um consenso de crise instalada.

Neste cenário, segundo Gomes (2010), cada vez mais aumenta o poder/dever do cidadão no que diz respeito à sua participação nas tomadas de decisões coletivas, exercendo alguma forma de controle democrático. O autor fala em igualdade, numa rede onde todos os interessados têm acesso e ressalta ainda que, atualmente, o Estado está atravessando profundas transformações ligadas à globalização, à integração supranacional e à fragmentação social. O autor mostra que a partir da segunda metade do século passado, o Estado experimentou sua “idade de ouro” e hoje, conforme Zurn e Leibfried (2005), citados por Gomes (2010, p.7) “o moderno Estado nação europeu vive uma incerteza estrutural” e dá, hoje, lugar, segundo Castells (2003, Apud GOMES, 2010, pág. 07) “uma nova interação entre as Nações e o Estado, sob a forma de Estado em rede”. Aqui, calha instar que, na modelação em rede, se insere os Conselhos Comunitários de Segurança Pública que são formados por membros da sociedade e representam a população perante os órgãos públicos, funcionando como instrumento do Estado Democrático de Direito.

De acordo com Araújo (2007), a par da importância dos modelos do Estado, estão os modelos de administração pública. O autor cita Rocha, (2001) para mostrar que os modelos de gestão pública geralmente estão associados às mudanças no modelo de Estado e a cada modelo de um, corresponde a um modelo do outro. Nessa linha de pensamento, o item a seguir, traz um apanhado dos modelos de Administração Pública, para mostrar que, além das consequências para as políticas públicas e para a função pública, o cidadão desempenhou diferentes papéis no contexto de cada cenário governativo.

## **1.2 - MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A E-PARTICIPAÇÃO**

Os movimentos de reforma têm procurado dar respostas por meio de políticas públicas e vários conceitos foram introduzidos para tornar a administração pública

melhor. Araújo (2002) mostra que nos países ocidentais há fundamentalmente três modelos com perspectivas diferentes de dirigir as organizações públicas. No primeiro modelo baseado nos estudos de Max Weber sobre a burocracia, as atividades são organizadas de acordo com uma hierarquia formal e centralizada. O segundo modelo. O “New Public Management” (NPM) que se desenvolveu fortemente influenciado pelas teorias econômicas e mecanismos de mercado, introduziu a flexibilidade e autonomia na gestão pública. Termos como “reinventar o governo” e “reengenharia do governo” assumem que a competição e a gestão orientada pelo mercado proporcionam a melhoria na gestão dos serviços públicos. E o terceiro, a “Network”, onde a administração pública é uma grande rede de ligações verticais e horizontais que centra sua atenção no funcionamento externo, assumindo que a resolução dos problemas só será alcançada com a união de várias competências. (ARAÚJO, 2002).

Rodrigues (2009) também mostra três diferentes alternativas de modelos de gestão: hierarquia, mercado e network. O modelo de gestão hierárquica é o mais tradicional e baseia-se na autoridade, coordenação e controle. Já o segundo mecanismo, ainda conforme Rodrigues (2009), o de mercado, o governo se afasta da tarefa de produzir e busca junto ao mercado alternativas para a produção de bens e serviços, observando a concorrência e a competitividade para ser mais eficiente do que a burocracia. Esse governo teve seu apogeu com a Nova Gestão Pública (NGP). Finalmente, o terceiro modelo, apontado por Rodrigues (2009) procura estabelecer uma rede de parceria com espírito de confiança e colaboração e é conhecido por uma época pós-NGP. Cavalcante (2017) mostra que autores como Rhodes (2015), Ferlie e Mc Givern (2013), concordam que a fonte da administração pública na burocracia é a hierarquia, migrando com o new public management, para a lógica do mercado, no pós-NPM a inspiração não é nem um nem outro, mas as redes.

A história mostra a coexistência entre os três modelos e a sobreposição de suas características, repetindo os modelos numa visão de continuidade e não de superação de um em relação ao outro, pois não se supera um modelo de gestão, seja entre a burocracia tradicional e os modelos que se sucederam a ela. Portanto, as inovações governamentais na administração pública pressupõem uma sinergia entre características da administração pública tradicional, NPM e pós-NPM (CAVALCANTE, 2017).

Primeiramente os países ocidentais adotaram o modelo burocrático, fato ocorrido depois da Segunda Guerra Mundial, (ARAÚJO, 2002), mas após a crise da década de 1970 houve dificuldades e o modelo tradicional de Administração Pública não conseguiu dar respostas satisfatórias aos problemas. Após a crise petrolífera ocorrida no último quarto do século passado, o modelo vigente entrou em cheque devido à sua lentidão e à excessiva burocracia, surgindo, assim, as críticas a esse modelo (SILVA, 1988). Portanto, o modelo administrativo burocrático já não estava conseguindo dar as respostas desejadas e a este cenário administrativo se soma à crise do modelo do Estado Social que também estava na altura em crise, devido ao inchaço da máquina pública.

A nova gestão pública consistiu em um amplo movimento reformista no aparelho do Estado. Foi um modelo pós-burocrático e buscou o gerenciamento da máquina pública ancorado em princípios e diretrizes de eficiência, eficácia e competitividade, assim como em instrumentos de gestão das organizações privadas, conforme mostra os autores Christensen e Lægreid (2007); Goldfinch e Wallis (2009); Ongaro (2009), citados por Cavalcante (2017). Modelo este, que se caracteriza pela descentralização, compartilhamento de responsabilidades com o setor privado e o terceiro setor, introdução de mecanismos competitivos entre as agências governamentais, bem como, os instrumentos de flexibilização gerencial, o que se configura como ruptura quanto a burocracia tradicional.

Segundo Rodrigues (2009), a partir do novo milênio surgiu um modelo de governar diferenciado, se comparado à Nova Gestão Pública, que, como premissa, defendia a participação societal na resolução dos problemas sociais, ocupando o Estado uma posição estratégica de influência na mediação e facilitação perante os demais atores sociais. O autor citado mostra que na perspectiva do movimento pós-NPM, cabe ao Estado promover as ações e não as controlar, garantir que as decisões sejam tomadas por um maior número de interlocutores sociais em forma de rede e sempre buscar o bem comum.

No NPM havia concorrência e competição, no movimento pós-NPM passa para a colaboração, não prescindindo da autoridade burocrática do Estado na condução das políticas públicas, mas numa visão holística, integrada e formadora de redes que sempre buscam o envolvimento e engajamento da sociedade. Nesse modelo, o setor público se posiciona com protagonismo, mas não o único responsável pelas soluções de problemas. Tem-se, assim, uma nova maneira de enxergar a autoridade do Estado e um novo caminho em sua relação com a sociedade. (Rhodes, 2007).

Estudar os modelos pós-NPM requer notadamente a análise do termo “redes”. Rhodes, (2007) fala em “redes de política” como sendo o estabelecimento de vínculos institucionais formais e informais entre governo e outros atores em torno de interesses comuns na formulação e implementação de políticas públicas.

Para Osborne (2010), as redes são projetadas para envolver um maior número de atores nos processos governativos e de forma contínua contribuir para que a democracia não seja exercida apenas em momento das eleições. O autor citado afirma que as redes são a característica definidora da governança, onde valores e normas são a cola que mantém o conjunto complexo do relacionamento integrado.

Para compreender o termo governança se exige consultas a diversos autores, mas sempre envolve o estudo das redes como fator preponderante. Fonseca (2003), citando Bouckaert (1993), mostra que governação é uma espécie de “novo contrato” entre sociedade e governo e visa melhorar a eficiência e a eficácia do serviço público, assim como a própria legitimação do poder estatal.

Marrien, (1999, apud Fonseca 2003) fala num novo Estado mais modesto que trabalha em rede e sua nova concepção tem a “boa governação” como sendo aquela que o “Estado se retira” e associa-se a diversos atores partilhando responsabilidades

e recursos.

Na leitura balizada por Ferraz e Alexandre, (2008), “Good Governance”, em sociedades democráticas concilia os valores do NPM somados a valores como equidade, responsabilidade, transparência, inclusão e participação, cômicos com os modernos sistemas de administração pública que privilegiam o exercício da democracia ativa.

Para Rhodes (2007), muitos termos e frases entraram e saíram de moda ao se tratar das reformas do setor público. Seu foco foi analisar se o termo governança, que é amplamente usado, muitas vezes suplantando o termo “governo”, realmente possui um significado distinto e se contribui para análise dessas reformas. Em seus ensinamentos, o autor mostra que a governança se trata de um novo processo de governar, ou um novo método pelo qual a sociedade é governada, onde há interdependência e compartilhamento entre as organizações, interações contínuas e negociadas com os membros da rede em relação aos seus propósitos.

Meijer (2013), ao pesquisar a transparência escolar na Holanda concluiu que a hierarquia tradicional e a lógica de controle mudou para uma lógica mais horizontal, substituindo a lógica verticalizada e como resultado deu mais ênfase na relação entre atores externos, fato que os fortaleceu. Nesse estudo, o autor conclui que este arranjo de governança levou a significativo aumento no interesse dos cidadãos, levando-os a cooperar por meio do envolvimento, melhorando os processos e obtendo melhores resultados em políticas públicas.

O cidadão, neste contexto, alça nova posição, conforme preconiza a Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (CLAD, 2009) e sua participação, para além do exercício democrático, é uma responsabilidade cívica, devendo conhecer e fazer uso dos mecanismos participativos, intervindo nos processos de avaliação da participação cidadã, além de contribuir para sua melhora.

A propósito, Rowe e Frewer (2005, Pág. 253) colocam o conceito de participação pública como: “general definition of public participation with which few would argue is the practice of involving members of the public in the agenda-setting, decision-making, and policy-forming activities of organizations/institutions responsible for policy development”. Ou seja, é a prática de envolver o público na agenda, na tomada de decisão e atividades de formulação de políticas.

Callahan (2007) define participação cidadã como a participação nos processos de planejamento e administração. É a interação entre administradores e cidadãos com o objetivo de produzir serviços públicos e fazer política. Veja que assim o cidadão é visto como parte integrante do processo governativo e seu envolvimento ativo é visto como essencial na tomada de decisões. Esta interação chamada de envolvimento participativo por (Meijer 2013) mudou o foco tradicional no que diz respeito à tomada de decisões para uma situação onde os cidadãos estão cada vez mais vistos como atores políticos com poderes para exercer seus direitos democráticos.

Stephens (2013) salienta que há três fases da participação pública. A fase do cidadão, do cliente e do parceiro. Esta última fase representa bem a parceria que se

está avaliando neste tópico, a medida em que implica em participação que contrasta com a passividade usual no papel de cliente, pois a “participação cidadã” nada mais é que a parceria onde os cidadãos agem voluntariamente para melhorar a qualidade e/ou quantidade dos serviços recebidos.

Rowe e Frewer (2005) ao prelecionar sobre mecanismos de participação pública e suas tipologias, o faz afirmando que há casos em que o público participa apenas como receptores passivos que recebem informações dos órgãos de governança envolvidos. Neste caso o fluxo comunicacional é unidirecional e o autor dá o nome de “comunicação pública. Na “participação pública” diferentemente, as informações são trocadas entre os membros do público e outros atores, não de forma unidirecional, mas em processo dialogal. Aqui, ao invés de opiniões simples que são transmitidas, há negociações que servem para transformar as opiniões dos membros de ambas as partes.

Vê-se que quanto à participação popular, assim como nos modelos de Estado, os modelos de Administração Pública também interferem na relação entre o governante e o governado (CAVALCANTE, 2017). Do Estado Absolutista e do modelo burocrático de gestão, ao Estado Democrático de Direito e a atual Governança, o cidadão desempenhou diferentes papéis no contexto de cada cenário governativo, sendo que a leitura acerca da posição ocupada pelo cidadão muda de modelo a modelo.

A administração pública burocrática se debruçava sobre o usuário, já a NPM oscilou de cliente a consumidor. Na governança o foco é o cidadão como protagonista na discussão e implementação das políticas públicas, (CAVALCANTE, 2017) passando doravante a desempenhar um papel de mais destaque no cenário governativo (FREY, 2000). Essa perspectiva, apresentada por Cavalcante (2017), vem resumida segundo Pollitt e Bouckaert (2011, p.44) da seguinte forma: “ênfase na relação com a sociedade e com processos democráticos para definição de prioridades e realização de escolhas, o que remete, muitas vezes, à noção de governança, outras, à de participação e processos deliberativos”.

Gomes (2010) defende que este é o modelo de governação do Estado de Direito e mostra que as preferências e valores promovidos por este modelo estatal são refletidos no modelo de governação em rede, que por sua vez se amolda aos princípios defendidos pelo modelo de networks.

O modelo de governança pública defende a ampliação das formas de relacionamento entre atores estatais ou não estatais, alterando as formas relacionais entre diferentes partícipes no âmbito da gestão pública. No pós-NPM a Governança pública, o foco é a formação das redes na base da confiança e reciprocidade, tendo o cidadão como parceiro nas ações integradas a serem desenvolvidas. (OSBORNE, 2010) Assim, o cidadão passa a desempenhar um papel de mais destaque se comparado à visão de cliente, inicialmente propagada pelo NPM (CAVALCANTE, 2017). Há, portanto, uma sinergia entre o Estado Democrático e a administração pública em rede e ambos estão alinhados com a e-participação, que por sua vez se alinha por completo com o estudo em causa.

Para CAVALCANTE (2017) a característica mais emblemática desta gestão pública é a prevalência da governança e segundo Gomes (2010) ela tem o condão de favorecer a democratização por meio da criação de redes de organizações públicas e privadas fundadas na participação cidadã em vários níveis da governação.

Contudo, Ferraz e Alexandre (2008) nos advertem que somente nas últimas décadas do século XX é que surgiu, mundo afora, correntes que de fato defendem uma reforma da Administração que efetivamente proporcione a aproximação com o cidadão. Portanto podemos concluir que se trata de um fenômeno recente. No mesmo artigo, os autores citam o caso Português, relatando que muitas vezes trata-se de uma aproximação física em detrimento da aproximação defendida por algumas doutrinas, que deve ir muito além da questão física, implicando numa mudança de paradigma que se ajusta ao modelo de Administração e participação aos princípios da boa governação, relacionada com a prestação dos serviços públicos de acordo com as necessidades dos cidadãos. Neste caso vai além dos conceitos preconizados pela NPM, mas ao mesmo tempo absorvendo valores como equidade, transparência e por óbvio inclusão e participação tão importantes ao exercício de uma cidadania ativa.

Outro termo comumente usado pela doutrina relacionado ao assunto da governança é a co-produção. Jakobsen e Andersen (2013) ao pesquisar a co-produção na educação de filhos de imigrantes na Dinamarca, assegura que seu conceito adveio e tornou-se importante quando houve a participação do cidadão em serviços públicos nos finais dos anos 70 e início dos anos 80 do século passado. Os autores citam Brudney e England (1983); Ostron e Ostron (1977); Parks et al. (1981) para mostrar que eles definiram a co-produção como uma mistura de esforços produtivos entre produtores regulares e consumidores, sendo os primeiros, os funcionários públicos e os consumidores os usuários do serviço. A pesquisa de Jakobsen e Andersen (2013), em tela, demonstrou que maior co-produção gera menor desigualdade, assim como mais educação, além de ter diminuído custos ao Estado Dinamarquês. Neste exemplo a co-produção foi mais efetiva principalmente para crianças imigrantes de famílias desfavorecidas. Ao final da pesquisa os autores concluíram que um programa de co-produção pode melhorar a equidade e os resultados na prestação dos serviços públicos.

Fonseca, (2003) quando sintetiza a evolução que o contexto impôs à estrutura e à forma de atuação da administração pública, ensina que havia inicialmente a administração clássica, com sua burocracia centralizada de modelo top down. Posteriormente para uma gestão descentralizada e usufruindo de modelos do setor privado. Por derradeiro, uma administração receptiva à cidadania, enxergando o cidadão não como cliente, mas como “co-produtor”.

Outro termo sinérgico ao da governança é a meta-governança. Na preleção de Rhodes (2007) é um neologismo e se refere a um processo mais amplo onde as políticas públicas são formuladas e implementadas, ou ao conjunto de estruturas governamentais para alocação e coordenação dos recursos. (JESSOP, 2000, apud RHODES, 2007).

Osborne (2010) citando Sorenson (2006) fala em um estilo emergente de governar a partir do centro e pode ser definido como meta-governança. Para o renomado autor é o processo de dirigir processos, ou a governança da governança. Para entender a teoria é necessário conhecer as mudanças nas últimas décadas. Quando ele fala em “governar a partir do centro” quer dizer que as realidades governativas foram transformadas e muitos estilos convencionais de governança foram deslegitimados por conta das organizações e processos no setor público terem alcançado um grau elevado de autonomia, mas que, doravante, pode ter a necessidade de algum tipo de controle por parte do governo. O autor citado, defende que há necessidade de manter as virtudes conquistadas por governos delegados e desconcentrados, todavia por meio de mecanismos que forneçam direção e controle central.

Para Osborne (2010) a diferença dos instrumentos da meta-governance é que essas ferramentas são direcionadas ao controle interno do setor público. Portanto, meta-governance é concebida como dirigida ao controle do ambiente de ação pública, ao invés de controlar a ação em si. Percebemos que Osborne (2010) tem críticas à Nova Gestão Pública, assim como a própria Nova Governança Pública, não obstante aos vários benefícios produzidos, houve outros, mesmo que não intencionais e foram negativos. Ele elenca alguns pontos, como na tomada de decisão, coordenação e prestação de contas, além de problemas inerentes à democracia representativa. No que diz respeito às redes, cita que o modelo depende do envolvimento de toda espécie de interesses e indivíduos, mas estes mesmos podem estar excluídos da participação nas redes e nas instituições representativas.

Debruçar sobre o modelo da governança fez-se necessário para conclusão deste trabalho, levando em conta que os Conselhos Comunitários de Segurança são instrumentos democráticos de empoderamento social por meio da e-participação. Calha aqui, analisar o governo eletrônico como um dos meios utilizados pela governança para potencializar a Inter-relação existente entre os atores do processo na construção democrática. É portanto, de forma coerente, o assunto a ser tratado a seguir.

### **1.3 - SEGURANÇA PÚBLICA, TECNOLOGIA E CIDADANIA**

Sabe-se que o movimento dinâmico da sociedade tem exigido das organizações políticas, primordialmente do Estado, uma reestruturação que ofereça a segurança como garantia do exercício de cidadania. Deste modo, a segurança da sociedade surge como o principal requisito à garantia de direitos e ao cumprimento de deveres estabelecidos nos ordenamentos jurídicos, e tem como eixo político estratégico, a política de segurança pública, ou seja, o conjunto de ações delineadas em planos e programas implementados como forma de resguardar a segurança individual e coletiva (CARVALHO E SILVA, 2011).

Em busca de soluções, programas e projetos são desenvolvidos e a cada dia, a sociedade cobra, com mais veemência, ações eficazes no combate ao crime. Assim, por conta da inquietação popular, consequência da ausência da “sensação de segurança”, diversas tratativas estão em curso para que governo e sociedade dialoguem e de

forma consensual minimizem os indicadores criminais. Uma dessas tentativas é o Governo Eletrônico que é, sem sombra de dúvida, uma forma de gerenciar e ofertar os serviços públicos, tendo chegado como promessa de facilitar a interação entre os cidadãos e o governo, aproximando-os e melhorando sua interlocução.

Para Castells (1996, p. 31), “a tecnologia está para a atualidade como as novas fontes de energia estavam para as sucessivas revoluções industriais, da máquina a vapor à eletricidade, aos combustíveis fósseis e à energia nuclear.” É imprescindível usufruir de ferramentas tecnológicas na modernidade e nunca foi, como o é, um fator primordial para o sucesso. Se bem utilizadas, produzem resultados antes impensados.

Segundo Anjos e Ezequiel (2011), também no Brasil, especialistas em gestão pública elegeram o “Governo Virtual” como um instrumento de superação do subdesenvolvimento, de redução de custos, de transparência, de oferta de informações e melhores serviços à sociedade. Nessas novas formas de apresentação, o Governo Eletrônico passou a ser indicativo de prestação de serviços públicos por meio da tecnologia.

Entretanto, sabe-se que as ferramentas tecnológicas precisam ser acessadas e os governos, segundo Frey, (2000) exercem papel imprescindível nesta lógica construtiva, devendo, para tanto, lançar mão de ferramentas tecnológicas que facilitam e simplificam o acesso, por meio de políticas públicas eficientes, eficazes e efetivas. Com os cidadãos usufruindo das tecnologias da informação e do conhecimento, se pretende proporcionar, afora as reuniões realizadas de forma presencial, novas formas de interação entre o cidadão e a esfera pública, dinamizando os fluxos comunicacionais entre ambos. Nesse sentido, Castells (2003) e Lemos (2004) mostram que novas redes podem surgir entre o cidadão e o espaço urbano rompendo a tradicional forma de comunicação.

Graças à tecnologia, há outras formas de acionamento das unidades de pronto atendimento e os cidadãos precisam re-conceptualizar a forma com qual lidam com as tecnologias e usá-las de forma consciente e inteligente, para que se fomente a participação, a emancipação e o aumento do poder social que são empecilhos para a concretização de um governo eletrônico (FREY, 2000).

A governança orientada para a tecnologia continua evoluindo e as políticas no setor avançam, cada vez mais, em várias frentes, porém, o aprimoramento da democracia obteve o menor progresso, conforme mostra Dawes (2008). Deste modo, para o autor citado, um dos elos fracos na evolução e dinâmica do governo eletrônico se relaciona com processos democráticos entre os atores que compõem a rede, sem a qual a governança por network não se efetiva. Sobre isso, Araujo (2002) pondera que o processo comunicacional entre administradores e cidadãos necessita de ajustes e que a participação cidadã ativa na governança além de ser reduzida, ainda não alcançou os avanços esperados. Neste diapasão, calha comentar que as novas tecnologias instigaram o desenvolvimento da sociedade através dos recursos tecnológicos, sendo estes imprescindíveis para o real exercício da democracia ativa, conforme mostra Nutley e Boaz (2003), na citação de Ferraz e Alexandre (2008). Estes últimos autores

asseguram que as tecnologias criam condições necessárias para o cidadão melhor acompanhar as políticas em sua fase de concepção, implementação ou avaliação.

Pollitt e Bouckaert (2011) falam em reintegração, quando abordam o termo tecnologias digitais como facilitadora da junção do governo fragmentado, deixado para trás pelo New Public Management, assim como pelo governo isolado pelos burocratas tradicionais. Com entusiasmo cita as tecnologias como a reengenharia dos processos para eliminar etapas desnecessárias. Segue relatando que os canais eletrônicos substituem os tradicionais e os governos da era digital servem para fomentar a inclusão no processo de governança do próprio governo e de ainda de outros atores sociais.

São novos rumos, mas a produção de políticas públicas que de fato fazem a diferença na vida das pessoas depende da cultura de colaboração, que na opinião de Marques e Ferraz (2015), não existe. É um desafio que se coloca no horizonte, porque tem-se que aprender a compartilhar e não compartimentar, multiplicar e não dividir, somar e não diminuir. Aqui, traz-se para análise, os ensinamentos de Stoker (2000, p.93), citado por Frey (2000) mostrando que “governar torna-se um processo interativo porque nenhum ator detém sozinho o conhecimento e a capacidade de recursos para resolver problemas unilateralmente”.

A visão é de sistema que contempla um todo e não suas partes isoladamente, sendo o povo, enfim, a razão de tudo, onde a lógica do individualismo não impera, mas sim o coletivismo, para, assim, visualizar o processo do ganha - ganha, em que todos são beneficiados com a estratégia em rede. Porém, Marques e Ferraz (2015) mostram as dificuldades em promover de fato a cooperação entre todos os co-autores e a complexidade quanto à sua real implementação. Acredita-se que pontes que ultrapassem as dificuldades precisam ser construídas, assim como a aprender a edificar portas e não muros que são obstáculos. E, diante das dificuldades e ceticismos, avançar sem cessar como integrantes de uma única e grande rede democrática que se interliga e não se divide.

Acredita-se que por mais utópico e de difícil execução que seja, o modelo democrático é o mais viável para as soluções complexas da sociedade atual, pois, há nesta modelagem de Estado, o prestígio da cidadania ativa, onde o cidadão participa do processo enquanto ator principal e não coadjuvante (FREY, 2000).

Os cidadãos precisam avançar e mudar suas concepções quanto ao seu papel nesta democracia, pois, na política pública da área da segurança, há mecanismos tecnológicos de participação que oferecem voz aos cidadãos. Contudo, como operador da segurança pública a trinta anos diuturnamente, este pesquisador entende que, apesar das novas políticas que procuram articular a participação popular, o policiamento comunitário, a profissionalização policial e a informatização de estruturas da segurança pública, os órgãos policiais não obtiveram grande repercussão e a realidade do cotidiano e a burocracia tem se mostrado, por enquanto, quase que imune às mudanças.

Esta leitura pessimista mas ao mesmo tempo realista deste pesquisador, de certa forma é defendida por (FERRAZ E ALEXANDRE, 2008) quando avalia o cenário

português, pois segundo os autores, na good governance, um dos factores críticos de sucesso é a participação dos cidadãos. Os autores sinalizam que em Portugal ainda não há uma sólida educação cívica dos cidadãos e a qualidade desejada não foi atingida. Esta mesma análise foi percebida por este pesquisador enquanto um dos articuladores da rede que intentou ter a participação ativa dos cidadãos em Goiânia-Goiás. Portanto, a mesma análise em Portugal, foi também observada por este pesquisador, durante a execução dos projetos usufruindo do governo eletrônico. Esta realidade também é constatada pelas Nações Unidas conforme mostra Rhodes (1997), na citação de Ferraz e Alexandre (2008).

Fica aqui a ressalva quanto ao envolvimento deste pesquisador na condição de profissional de segurança e um dos coordenadores dos projetos acerca do governo eletrônico que serão discutidos abaixo, o que torna difícil o distanciamento das questões de ordem prática. Tendo consciência deste fato, procuro de forma ética e correta, pautar as colocações aqui apresentadas, com base em apontamentos defendidos por outros autores.

## **CAPÍTULO 2: REFORMAS ADMINISTRATIVAS E SEGURANÇA PÚBLICA NO BRASIL**

### **2.1 - AS REFORMAS ADMINISTRATIVAS NO BRASIL**

Reformas administrativas, conforme já se viu, são processos de adaptação da máquina pública ao ambiente em que se insere e se apresentam como tentativas adotadas pelo Estado, para que o mesmo possa evoluir de modo a eliminar práticas cujas aplicações se apresentam esgotadas (CAPOBIANGO et al, 2013).

Araújo (2002) acrescenta que uma reforma administrativa não se traduz num mero exercício de aplicação de princípios de gestão ou de idealização do melhor processo a que se deve ajustar todas as organizações públicas, mas sim, um processo com objetivos mais amplos, com vistas a ajustar as relações entre Administração e a sociedade ou as relações dentro da própria Administração. Entretanto, vale lembrar que, cada país tem um perfil próprio, com suas limitações e características culturais, que precisam ser levadas em consideração quando se propõe alguma alteração que interfira na vida social de todos que compõem o Estado (CAPOBIANGO et al, 2013).

Os estudos de Capobiango et al ( 2013) mostram ainda, que, reformas têm sido propostas ao longo dos anos por diversos países, porém, o desejo de querer mudar apenas como uma forma de acompanhar as tendências bem-sucedidas de outros países, faz com que muitos Estados tenham suas experiências de reformas frustradas. Isso, porque modelos bem implementados em outros países, ao serem trazidos para uma realidade distinta daquela em que foram elaborados sem considerar os aspectos das bases culturais, deparam-se com barreiras que impedem seu bom funcionamento e não apresentam os resultados que buscavam oferecer.

Nesse contexto, este estudo teórico, baseado em referências bibliográficas, procura contextualizar o cenário das reformas administrativas, focando em autores que desenvolveram trabalhos importantes, principalmente, da literatura brasileira, uma vez que o pano de fundo do estudo são as reformas administrativas no Brasil.

A diversidade cultural existente, os diferentes regimes políticos e as formações históricas específicas de cada país, imprimem, em cada um deles, uma feição única. Daí as variações sobre os objetivos, estilos administrativos, funções e papel da administração pública no mundo (MATIAS-PEREIRA, 2008). No Brasil, ainda de acordo com Matias-Pereira (2008), o processo de modernização da administração pública seguiu padrões como a fragmentação institucional, a separação entre a formulação e a implementação política.

Bresser-Pereira (1998) mostra que, na tentativa de reestruturar e modernizar a máquina do Estado, a administração pública brasileira passou por três grandes reformas. As duas primeiras foram idealizadas e implementadas em contextos de ditadura política e sem debates com a sociedade. São elas: a Reforma Burocrática de 1936, inspirada no modelo descrito por Weber; a reforma sistematizada no Decreto lei nº 200, de 1967 e a reforma, iniciada em 1995, que diferente das duas

primeiras, pensou no setor público do país em um contexto democrático, com ênfase para o atendimento dos seus cidadãos, e considerando que as instituições públicas, precisam ser eficientes e eficazes, mas também, favorecer e incrementar o debate com a sociedade (BRESSER-PEREIRA, 1998).

A primeira reforma administrativa, conhecida como Reforma Burocrática, se deu com a reforma promovida por Maurício Nabuco e Luís Simões Lopes e é a burocracia que Max Weber descreveu, baseada no princípio do mérito profissional (BRESSER-PEREIRA, 1996) e teve como característica, segundo Matias-Pereira (2008), a ênfase na reforma dos meios em detrimento dos fins, ou seja, focou as atividades de administração geral; buscou montar um corpo burocrático clássico de funcionários do Estado, não contemplando as atividades substantivas; pautou-se na teoria administrativa que consagrava a existência de “princípios de administração”; e adotou como modelo o prescrito na teoria administrativa importada dos países mais desenvolvidos, buscando modernizar a máquina pública inspirando-se no modelo taylorista/fayoliano/weberiano (COSTA, 2008).

A administração pública burocrática veio, de acordo com Bresser-Pereira (1996), para substituir a administração patrimonialista, que definiu as monarquias absolutas, na qual o patrimônio público e o privado eram confundidos e o Estado era entendido como propriedade do rei. Aqui, o nepotismo, o empreguismo e a corrupção eram a norma.

Com a emergência do capitalismo e da democracia, tornou-se necessário, segundo Bresser-Pereira (1998, p.09) “desenvolver um tipo de administração que partisse não apenas da clara distinção entre o público e o privado, mas também da separação entre o político e o administrador público”. A segunda Reforma Administrativa foi, então, implementada nesse contexto e teve como símbolo o Decreto-Lei nº 200 de 1967. Com esse decreto, foi introduzido, segundo Marcelino (1998, p.43),

o tríplice sentido da descentralização dentro dos quadros da administração federal; da administração governamental para a órbita privada; e da União para os governos locais e o estabelecimento do conceito de sistemas administrativos para as funções comuns a todos os órgãos, o que em princípio facilitou a descentralização da gestão de recursos (pessoal, material, finanças).

Esse decreto, de acordo com Ribeiro, Pereira e Benedicto (2013) foi comandado por Amaral Peixoto com a colaboração de Hélio Beltrão e inseriu a descentralização funcional na prestação de serviços públicos, uma vez que transferiu atividades que eram realizadas pela administração direta para as autarquias, fundações, empresas públicas e sociedade de economia mista, aferindo maior dinamismo operacional ao setor público.

Deste modo, o Decreto-Lei nº 200 fez com que o planejamento e orçamento fossem instituídos como princípios da administração pública e seu objetivo era o de modernizar a administração pública adotando um modelo com maior flexibilidade, com base em técnicas de gestão do setor privado, descentralizando as atividades do setor público para instituir as funções de planejamento e coordenação. (DINIZ, 2000).

Silva e Amaral (2007) explicam que a edição do Decreto-lei 200, criou a

possibilidade de contratação de servidores para estatais e fundações sob as regras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Para os autores, “esse período de modernização conservadora combina impulso a mecanismos de economia de mercado com protecionismo e forte presença do Estado em determinados setores” (SILVA e AMARAL, 2007, p.10). Deste modo, as funções de planejamento e controle são enfatizadas e os poderes e recursos no nível federal são centralizados, porém, permanece a característica de centralização das decisões no nível federal e de distanciamento Estado-sociedade.

Com o encerramento do período de autoritarismo e da ditadura militar, inicia-se a retomada do processo de democratização do país em 1985 pavimentando assim a terceira reforma administrativa com a promulgação da Constituição de 1988 (RIBEIRO, PEREIRA e BENEDICTO, 2013).

A elaboração da Constituição de 1988, como fruto dos embates pela redemocratização, trouxe mudanças significativas para a administração pública, pois, reconhece o valor político do cidadão e de sua participação no controle dos serviços públicos e re-distribui tarefas e recursos orçamentários para estados e municípios. Essa desconcentração e descentralização fez com que a decisão pública passasse a ficar mais próxima do local da ação, com impactos sobre a gestão pública (SILVA E AMARAL, 2007).

A nova constituição buscou frear as práticas do patrimonialismo, restabeleceu as bases legais para o exercício da democracia e implementou instrumentos que reforçam a descentralização da ação governamental. Além disso, incentivou a municipalização da gestão pública, concedendo maiores poderes aos municípios, estimulando a criação dos conselhos municipais em diversas áreas do interesse público (ABRUCIO, 2007). Quanto a participação do município, calha destacar que a Carta Magna brasileira no parágrafo oitavo do artigo 144, apenas facultou aos municípios a possibilidade de constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, diferentemente das polícias federal e estaduais que são por dever constitucional obrigadas a existir. Portanto, fica ao alvedrio dos prefeitos a criação ou não de guardas municipais.

Especificamente no que diz respeito a segurança pública, a Constituição de 1988 (BRASIL, 1988) estabeleceu em seu artigo 144 a democratização e participação cidadã na co-produção de segurança, ao afirmar que ela é dever do Estado, mas também é direito e responsabilidade de todos. Referindo-se, por óbvio, ao cidadão como parte integrante do processo construtivo da segurança cidadã.

## **2.2 - SEGURANÇA PÚBLICA, TECNOLOGIA E CIDADANIA NO BRASIL**

Em alguns países, o avanço do crime violento vem estabelecendo na sociedade um sentimento generalizado de insegurança e impunidade, que compromete o bem estar de todos os indivíduos, independentemente da classe social. No Brasil, os índices de crimes violentos são altíssimos, e por isso mesmo, tem preocupado, não só a esfera governamental, seja no âmbito federal, estadual e municipal, mas também o cidadão,

que é a principal vítima desta estatística (ADORNO, 1999).

Especificamente na área da segurança pública, conforme aponta Lima et al (2016), é fato que a história recente vem marcada por mudanças incompletas e demandas acumuladas. À medida que não há normas técnicas, regras de conduta ou padrões capazes de modificar culturas organizacionais, ainda baseadas na defesa do Estado e não da sociedade, a segurança pública torna-se subsumida às forças policiais e não é pensada para além da gestão da atividade policial e da lógica do direito penal.

Por conta desta inquietação social, no mundo contemporâneo as discussões sobre tecnologia têm ganhado força. No Brasil, por exemplo, segundo Diniz (2005), presidente do Instituto do Conhecimento, Inovação e Práticas de TI na Gestão Pública (CONIP), a Gestão Tecnológica teve início na década de 70, fundamentalmente na questão relacionada às receitas e despesas estatais. Desde então, os Governos dos Estados Brasileiros vêm, ao longo dos últimos anos, buscando de forma contínua, aprofundar suas tratativas quanto ao usufruto de ferramentas tecnológicas, para assim, ser mais eficaz na produção de políticas públicas. Já para (CUNHA e MIRANDA, 2013) a governança eletrônica teve seu impulso a partir dos anos 90, com a prestação de serviços públicos por meios eletrônicos.

Atualmente, os governos vêm realizando suas operações utilizando, conforme mostra Finquelievich (2004) instrumentos do Governo eletrônico, que são um conjunto de ações que a administração usufrui, fundamentalmente na Internet, a fim de melhorar o modo como realiza suas operações e atendimento aos cidadãos por meio de serviços on-line.

Diante deste cenário, as Secretarias da Segurança Pública tem articulado ações como a instalação de Centros Integrados de Comando e Controle nas capitais dos respectivos Estados, onde há a integração dos diversos órgãos que compõem o sistema de segurança, como a Polícia Judiciária, Polícia e Bombeiros Militares, Guardas Municipais e outros. Assim, a ocupação do mesmo espaço físico por esses órgãos leva-os a atender, de forma mais célere e eficaz, as diversas demandas que são postas diuturnamente pela sociedade. Além dessa integração dos órgãos públicos, necessário se faz a interoperabilidade dos sistemas computacionais que são instrumentos tecnológicos instalados nos Centros Integrados à serviço ao cidadão, para dinamizarem o pronto atendimento da ocorrência policial e oferecer ao agente de segurança, maiores condições de prestar melhores serviços aos demandantes.

### **2.3 - EVOLUÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO - SITUAÇÃO ATUAL**

A promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88, BRASIL, 1988) trouxe consigo um novo cenário social, firmando princípios de um legítimo Estado Democrático de Direito, que não é somente um marco histórico da transição democrática do país, mas é sobretudo, incentivo para a reinvenção da nossa cidadania, trazendo à tona o conjunto de direitos civis, políticos e sociais, que além de resgatar direitos e garantias fundamentais da pessoa humana, estabelece uma nova concepção participativa onde todos os cidadãos podem ter oportunidades

de expressão (DUARTE FILHO, 2017).

Através da Carta Magna, os cidadãos que antes não tinham participação sequer nas reivindicações, deixam a condição de meros espectadores para se tornarem parceiros diretos da própria democracia, sendo chamados para uma prática social responsável (HAMEL, 2009). O que se torna possível com a ampliação das estratégias organizacionais e operacionais. Sobre isso, vale ressaltar que, conforme Duarte Filho (2017, p. 234),

quando o cidadão é reposicionado para o foco da atuação policial e sutilmente co-responsabilizado pela Lex Maior para que, em forma de parceria ativa, polícia e comunidade produzam segurança, surgem como consequência novas formas de se fazer polícia.

Deste modo, em busca de soluções, diversas estratégias são desenvolvidas. Um dos marcantes passos quanto a integração de atores estatais ou não, ocorreu no ano de 2000 com a edição do “Plano Nacional de Segurança Pública” (PNSP). Em 2003 houve um acréscimo, mas mantendo a mesma linha da política integrativa. Neste ano foi criado o “Sistema Único de Segurança Pública” (SUSP), que buscou uma coordenação unificada para a política de segurança no Brasil, definindo que o órgão central deve capitanear a mobilização, estimular o engajamento de diversos parceiros institucionais e informais. Assim, o SUSP dá arquitetura uniforme ao setor em âmbito nacional e prevê, além do compartilhamento de dados, operações e colaborações nas estruturas federal, estadual e municipal. Além dos atores societais.

As estruturas de segurança pública no Brasil têm destacado a utilização do governo eletrônico, também chamado de “e-gov” ou “e-governo”, como um dos seus instrumentos mediante a arquitetura de interoperabilidade da e-cidadania e da e-participação, que é uma inovação na área administrativa e representa, essencialmente, o acesso via Internet às informações e serviços oferecidos pelos governos. Para Ferguson (2002) essa prestação eletrônica de serviços envolve igualmente outros aspectos e pode ser entendida, como a “união dos cidadãos, pessoas chaves e representantes legais para participarem das comunidades, junto ao governo, por meios eletrônicos” (FERGUSON, 2002, p.104).

Entretanto, Paula, Santos e Silva (2006) esclarecem que, no âmbito da segurança pública, as ações de e-participação devem estar inseridas num conjunto de políticas públicas que além de se direcionar para uma nova cultura, a cultura digital, e de estabelecer estratégias de inclusão digital, devem também proporcionem uma perspectiva que permita e estimule o cidadão a ser protagonista no processo, para que interaja via dispositivos eletrônicos com as estruturas do Estado mediante a potencialização de sua capacidade em utilizar os serviços e informações disponibilizados via canais eletrônicos de comunicação com a Administração Pública.

Outros dois aspectos que merecem relevo são os Conselhos Comunitários de Segurança e os Gabinetes de Gestão Integrada dos Municípios, palco ideal para diferentes atores estatais e sociais discutir e apontar soluções exequíveis para a segurança pública local, pois os gabinetes municipais são instâncias que podem ser instaladas em todos os municípios brasileiros (COMIOTTO, 2012). Ao abordar

a evolução histórica dos gabinetes municipais, Soares (2009) os coloca no âmbito do Sistema Único de Segurança Pública - que propõe que o órgão central, no caso o governo federal, mobilize e estimule os demais entes federados, estados membros e municípios e por meio do que ele chama de uma “nova aliança” integre a gestão política de segurança pública sob um novo ângulo de abordagem. Ainda segundo Soares (2009) a criação dos gabinetes municipais se deu em 2003, mas seu impulso adveio somente em 2007 por meio do Programa Nacional de Segurança com Cidadania (PRONASCI), ocasião em que o Ministério da Justiça assinou vários acordos de colaboração federativa, priorizando a gestão deliberativa e não só consultiva dos gabinetes municipais.

Já os Conselhos Comunitários de Segurança são entidades de apoio às polícias estaduais. São compostos por pessoas de uma mesma comunidade que se reúnem para discutir, planejar, analisar, e acompanhar as soluções de seus problemas. Em outras palavras, são meios de estreitar a relação entre comunidade e polícia e fazer com que estas cooperem entre si. É importante ressaltar que a Secretaria da Segurança Pública tem como representantes, em cada CONSEG, o Comandante da Polícia e Bombeiro Militar da área e o Delegado de Polícia Titular do Distrito Policial local.

Ao concluir este item, vale reafirmar, conforme Paula, Santos e Silva (2006) que tudo que se apresenta como instrumentos para facilitar a institucionalização de práticas inclusivas nas políticas públicas de segurança, são, pois, propostas que têm uma concepção pautada na democracia, na cidadania e por conseguinte na participação do cidadão na gestão governamental. As novas tecnologias devem servir como canal para ampliar o espaço democrático e a cidadania, aumentar a transparência da administração pública e permitir a participação dos cidadãos no planejamento, na gestão e fiscalização das ações governamentais. Se isso não for a solução dos problemas, será, pelo menos, “uma perspectiva democrática e contemporânea e um dos caminhos mais viáveis que se apresentam, com a busca de respostas sistêmicas e não fragmentadas, visando a promoção da paz social e a construção de uma sociedade mais segura, justa e feliz” (PAULA, SANTOS e SILVA, 2006, p. 12). Assim, todas essas estratégias organizacionais citadas aqui que proporcionam entre a população e a polícia, uma nova parceria, assentada na premissa de que polícia e comunidade podem e devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas de segurança pública, são primordiais, pois, fomentam a proximidade entre o policial e a comunidade, que interage com ela, conhece os problemas locais e a ajuda a resolvê-los.

## **CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DO CONTEXTO NO ESTADO DE GOIÁS**

### **3.1 - INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR NA SEGURANÇA PÚBLICA EM GOIÁS**

Também o Governo de Goiás, diante das novas demandas de um Estado Democrático de Direito, representado pela Secretaria de Segurança Pública, tem buscado instrumentos para firmar uma parceria profícua com a comunidade, na busca de soluções dos problemas relacionados à criminalidade, notadamente violenta. Como exemplo desses instrumentos de participação popular na segurança pública, o governo de Goiás investiu na Polícia Comunitária e nos Conselhos Comunitários de Segurança, com uma filosofia e estratégia organizacional que coadunam com o paradigma da democracia participativa (BALESTRERI, 2003).

Os estudos feitos aqui apontam como um dos instrumentos da e-participação, a adoção da Polícia Comunitária. Nesse sentido, os Conselhos Comunitários de Segurança, ligados ao governo do Estado de Goiás, ganham em importância, pois são eles que aglutinam os cidadãos para que, em parceria com a polícia, atuem de forma sinérgica com o mesmo propósito.

A criação dos colegiados em Goiás se deu por meio do Decreto de Nº 6.249 de 2005, que estabeleceu, como forma de composição e destinação, a colaboração na solução de problemas relacionados com a segurança da população. Sua instituição e funcionamento têm estreita relação com o policiamento comunitário e surgiu como uma nova filosofia de atuação das polícias, favorecendo a participação da comunidade, bem como a integração com o cidadão, objetivando romper, não só com o distanciamento entre a polícia e a sociedade, mas também para acabar com a hostilidade existente nesse relacionamento, ao dividir responsabilidades e chamar a comunidade para participar, com a polícia na implementação de políticas públicas de segurança (BORDIN, 2009).

Os Conselhos Comunitários de Segurança têm, conforme mostra Magalhães (2002), encaixe perfeito à orientação do artigo 144 da Constituição Federal do Brasil, quando diz que a preservação da ordem pública é dever do Estado, porém, direito e responsabilidade de todos. Em Goiás, eles foram criados com o intuito de abrir um espaço onde os atores estatais e sociais pudessem se reunir e juntos pensar a segurança pública local. Esta forma de promover segurança é conhecida como policiamento comunitário. Assim, os conselhos comunitários são, inequivocamente, uma instância participativa e podem contribuir para estreitar as relações entre a comunidade e os órgãos de segurança, em especial, com o policial de determinado quadrante geográfico, possibilitando aos órgãos policiais conhecerem os problemas de determinado bairro, uma vez que oportuniza aos munícipes dialogarem diretamente com os agentes da segurança local.

Para Bueno et al (2016), os Conselhos Comunitários são colegiados formados por membros da sociedade civil que, voluntariamente, se dispõem a discutir os problemas locais e demandar aos órgãos policiais, com a missão de servir como um canal de

comunicação entre o Estado e a sociedade, efetivado através de reuniões mensais, onde se delibera quais ações policiais de interesse da sociedade devem ser aplicadas na prática. Estas pautas por meio de atas formalizadas são encaminhadas para serem avaliadas pelos órgãos de segurança, que tomam conhecimento de quais são as inquietações da sociedade local, tornando-se, assim, um momento democrático e participativo (BUENO et al, 2016).

Scardueli e Casagrande (2011) confirmam a ideia de que os Conselhos Comunitários de Segurança surgiram para criar um espaço onde todos pudessem se reunir para pensar estratégias de enfrentamento dos problemas de segurança, tranquilidade e insalubridade da comunidade, orientados por uma filosofia de polícia comunitária, tratando-se de uma entidade de apoio à polícia estadual.

Como se está a analisar, neste trabalho, ferramentas digitais e exercício da cidadania na cidade de Goiânia, mister se faz comentar sobre o Gabinete de Gestão de nossa capital. Os CONSEGs estão para o Estado de Goiás, assim como o Gabinete de Gestão Integrada Municipal está para a cidade de Goiânia. Isso porque, há representatividade recíproca entre ambos por ocasião das reuniões. Os estudos de Fonseca (2019) apontam que nas micro regiões ou bairros, onde os moradores se envolvem com mais compromisso, os resultados logo aparecem. De modo contrário, onde não há o envolvimento do ator local, os colegiados tendem a enfraquecer, pois, sem a efetiva e-participação social não se alcança os objetivos propostos. Como os conselhos são instalados e atuam em microrregiões e os GGIMs são instalados e atuam em municípios, ou seja, em pequenos espaços territoriais, pode-se navegar na onda de Niiranen (1999), citado por Fonseca (2003) ao apontar que a participação do cidadão surge no momento em que ele sente que seu círculo imediato pode ser beneficiado, aumentando aí as potencialidades da mobilização para participação. Os CONSEGs e os GGIMs são colegiados com missões distintas, mas ambos são instrumentos da democracia participativa.

No que diz respeito à qualidade das participações, pode-se citar Rowe e Frewer (2005) que apresentam as tipologias de mecanismos de engajamento popular. Para os autores há uma vantagem do engajamento realizado por meio de contato físico, uma vez que a falta dele, remove pistas visuais e não verbais que compõem em grande parte a comunicação humana, podendo diminuir a transparência entre os atores, já que com as informações realizadas pessoalmente parece menos provável que se perca ou deturpe a comunicação. Acredita-se que como as articulações dos colegiados são sempre por meio de reuniões presenciais, sejam ordinárias mensais ou em câmaras temáticas para assuntos específicos, os atores conseguem usufruir deste contato físico e portanto, estão alinhados com seus ensinamentos.

Ainda sobre a qualidade na participação, Callahan (2007) mencionando alguns estudos, do mesmo modo que Rowe e Frewer (2005), fala em “participação autêntica”, como sendo aquela que requer diálogo e deliberação. Nesta modelagem os cidadãos desempenham um papel ativo e central no processo dialógico e negocial. Se os cidadãos ficarem alienados e os administradores dominarem e controlarem a capacidade

de participação, estarão presentes aspectos que certamente levarão ao fracasso da participação. Visando superar esta barreira, os autores citados recomendam a educação e reeducação, não só dos cidadãos, como também dos administradores, assim como dos processos e estruturas administrativas com vistas a mudar a maneira como os dois atores se comunicam e interagem.

Weeks apud Callahan (2007) ao ensinar sobre o tema entende democracia deliberativa como aquela em que se tem a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e identifica como o maior desafio desta deliberação, um desenho que propicie uma participação ampla, transparente, deliberativa e com resultados credíveis. O que mostra que é muito mais do que ser consultado ou informado, mas sim deliberar.

As doutrinas de autores mencionados neste estudo, mostram, claramente que um dos articuladores da rede entre o governo de Goiás e os cidadãos, os CONSEGs e o GGIM, são, nos assuntos relacionados, considerados como uma estratégia eficaz no processo dialogal entre os atores da democracia deliberativa, pois, estando este pesquisador a participar presencialmente nas reuniões, percebeu-se que, sempre houve deliberações colegiadas. Para este pesquisador, com os Conselhos Comunitários e Gabinetes Municipais, está-se minimizando as limitações do ponto de vista social e cultural, apontados linhas acima por Ferraz e Alexandre (2008), uma vez que se está induzindo a uma maior participação dos cidadãos nos assuntos relacionados a segurança pública. Esta indução faz parte do papel estatal. Aliás, a Carta Iberoamericana de Participação Cidadã e na Gestão Pública enxerga o Estado como essencial na construção dos interesses coletivos e na busca de um desenvolvimento com maior equidade e justiça social. Segundo a carta intergovernamental, o Estado é um garantidor da ordem democrática e fomentador do exercício do direito de participação, devendo criar condições favoráveis para o efetivo exercício desse direito, com o propósito de estimular a democracia participativa, a inclusão social e o bem estar dos povos iberoamericanos.

Para se efetivar o papel do Estado na prática, Callahan (2007) mostra que seus servidores devem ajudar os cidadãos a articular suas necessidades, construir relações de confiança e contribuir para a construção de uma noção coletiva e compartilhada de interesse público. Todavia, uma pesquisa realizada por Callahan e Yang (2005), destinada aos funcionários, referente ao treinamento e desenvolvimento profissional, indicou que apenas 7% dos 428 municípios e cidades pesquisados, disseram fornecer “muito treinamento” para seus funcionários.

Sobre essa participação, Callahan (2007) pondera que ao se esperar que administradores públicos sejam facilitadores democráticos, parceiros e colaboradores do diálogo, necessário se faz fornecer treinamento adequado para que estes tenham as habilidades necessárias na realização deste trabalho. Araújo (2002), sugere que se deva oferecer cursos destinados às lideranças do setor público, a fim de que tenham condições de responder aos desafios colocados pela governação, na criação de uma estrutura que reduza a orientação burocrática e introduza de vez, a participação dos

cidadãos.

A experiência deste pesquisador, como Delegado de Polícia, o fez perceber que existem inúmeras formas pelas quais os membros do CONSEGS e GGIMs podem auxiliar na construção de uma comunidade mais segura. No entanto, destaco os ensinamentos de Magalhães (2019) e ainda de um dos entrevistados desta pesquisa, o Major da polícia militar Jonathan Tarley (questionário em anexo), especificamente quanto à descontinuidade das políticas públicas e sua sazonalidade. Acredita-se que a qualidade da participação dos atores nessa construção dependerá de fatores como o nível de comprometimento da comunidade e dos órgãos públicos. Contudo, a integração entre os dois é prejudicada pela descontinuidade das políticas integrativas em nosso Estado.

Ao finalizar este item, conclui-se que, mesmo diante das dificuldades, parece razoável afirmar que os CONSEGS e GGIMs são de fato ferramentas eficazes na promoção da cidadania.

### **3.1.1 - APLICATIVOS DE INTEGRAÇÃO ENTRE POLÍCIA E CIDADÃO: PROJETO I9X, VIZINHANÇA SOLIDÁRIA VIA WHATSAPP**

Os projetos acima referenciados foram desenvolvidos pela Secretaria da Segurança Pública e usufruem da tecnologia móvel para sua implementação. A escolha dos mesmos se deu por conta do paradigma defendido pela governança, que é a interação entre órgãos governamentais e sociedade civil organizada. É uma forma de utilizar aparelhos de telefone celular com um novo olhar, ou seja, como uma ferramenta estratégica e operacional para buscar uma maior integração com o cliente, conforme especifica Zambroza e Xavier (2009).

Conforme mostra Torres (2011), a função da tecnologia móvel é privilegiar a liberdade, tornando-a prática, de fácil acesso e, portanto, dinâmica para diferentes áreas de atuação, seja pessoal ou profissional. Oliveira (2019) mostra que a palavra chave para essa modalidade tecnológica é a mobilidade. Quase todo tipo de interação tecnológica nos tempos atuais têm, como um dos seus elementos, os dispositivos móveis como celulares, smartphones, tablets, GPS, smartwatches, dentre outros.

Em Goiás, esses projetos nasceram para melhorar e possibilitar acesso mais rápido aos serviços de emergência, atendendo a uma necessidade e uma grande pressão social. Apesar de algumas divergências com os operadores de segurança, devido à necessidade de mudança cultural por parte dos mesmos, os projetos têm a finalidade de atender o cidadão e contribuir para que a imagem da segurança seja vista como de vanguarda.

### **PROJETO I9X**

O aplicativo I9x foi criado pela própria Secretaria da Segurança Pública e faz parte de uma Plataforma de Sistemas Integrados (PSI), com vistas na modernização e aperfeiçoamento da rede de segurança do Estado de Goiás e tem como objeto estabelecer a política e regulamento para acesso de USUÁRIOS ao aplicativo. Esse

aplicativo viabiliza o contato aos serviços do 190 (polícia militar), 193 (bombeiros) e 197 (polícia civil) da Secretaria da Segurança Pública do Estado de Goiás, usando a tecnologia de celular, GPS e internet, objetivando a otimização do acionamento dos serviços da Polícia e Bombeiro Militar e Polícia Civil, para realizar a abertura e atendimento de ocorrências, conversar com o atendente e viatura, via chat, verificar a localização da viatura, se a mesma for rastreável e gerar denúncias anônimas.

O aplicativo disponibiliza para sistemas operacionais android ou iOS (OLIVEIRA, 2019) a integração entre polícia e cidadão, desenvolvido para smartphones e que permite, além do acompanhamento das viaturas, o envio de dados on line, como fotos vídeos e mensagens de voz. Além disso, é também possível, através do georreferenciamento, encontrar o telefone da viatura mais próxima e, em tempo real, acompanhar o deslocamento do veículo que irá atender a ocorrência. O APP permite também que o cidadão avalie o atendimento, possibilitando um controle de qualidade pela Segurança Pública.

### **PROJETO VIZINHANÇA SOLIDÁRIA UTILIZANDO O WHATSAPP**

O projeto Vizinhança Solidária é uma ação da Secretaria da Segurança Pública e utiliza um aplicativo de mensagens, criado em 2009, o “WhatsApp Messenger”, que, através da internet, faz uso de diferentes plataformas para permitir a comunicação pelo aparelho de telefone celular, tipo smartphone, criando grupos de até 256 pessoas que são adicionadas pelo administrador para se comunicarem. O projeto tem amparo legal, tanto no Art. 144 da CF/88 (BRASIL,1988), quanto na Portaria nº 1.824/14 – SSP (BRASIL, 2014), que regulamenta a atuação dos Conselhos Comunitários de Segurança. Em sua essência, é um projeto de prevenção situacional, que por meio da aproximação entre vizinhos, facilita as ações policiais através da mudança de comportamento, em que o cidadão deixa de ser uma vítima fácil para se tornar um fiscal da segurança, no intuito de contribuir na redução dos índices de criminalidade na sua região, além de melhorar a sensação de segurança na comunidade.

Os dois aplicativos visam o aperfeiçoamento da segurança ao usufruir das informações obtidas através da população via dispositivos móveis, onde o cidadão aciona viaturas, faz denúncias, registra ocorrências de roubo, homicídios, incêndio, agressão, violência doméstica, dentre outros. O uso desses aplicativos pelas corporações policiais, segundo Carlos (2019), é efetivo devido à segurança que oferece contra vazamento de dados trocados. Entretanto, devido a essa característica, a macrocriminalidade e a microcriminalidade também passaram a utilizar essas facilidades, potencializando a atuação criminosa e dificultando a repressão e prevenção por parte do Estado, tendo em vista a alta criptografia.

Sobre o WhatsApp, sabe-se que além de Goiás, outras forças policiais também narram suas experiências utilizando o aplicativo. A polícia do Rio de Janeiro foi pioneira ao inseri-lo como estratégia oficial de comunicação (SILVA, 2016) e assim substituir rotinas e melhorar a comunicação entre polícia e sociedade (VERONEZE, 2018). No caso carioca, segundo a autora citada, os policiais não receberam de forma

positiva a inovação. Elegantemente ela afirma que a tropa não acatou docilmente a nova forma de interagir, pois a polícia militar tem resistência em comunicar com o cidadão. Na mesma esteira, Silva (2016) constatou essa resistência da corporação militar quanto ao relacionamento com outros atores. E conclui pela “necessidade de mudança cultural da corporação, com o desprendimento de práticas ligadas a momento histórico ultrapassado e que não se reflete na vontade da sociedade que são os destinatários de seus serviços” (Silva, 2016, p. 18). Não se encontrou nenhuma bibliografia que afirmasse que o mesmo ocorre em Goiás, porém, a larga experiência deste pesquisador, enquanto policial, pode-se afirmar que o fenômeno também acomete os policiais em Goiás.

A utilização da tecnologia móvel pela polícia catarinense também foi pesquisada ao interagir com os membros dos Conselhos Comunitários no Vale do Araranguá no Estado de Santa Catarina (MATOS, 2015). A pesquisa constatou que 88% dos membros aderiram ao uso de dispositivos móveis, sendo que a rede mais acessada foi o Facebook, seguido pelo Whatsapp. Todavia, há um hiato neste uso. Os membros dos conselhos não utilizavam, ou pouco utilizavam a tecnologia para atingir os objetivos dos CONSEGS (MATOS, 2015). Esse uso não racional da tecnologia por parte da população, já foi mencionado, anteriormente, neste estudo.

Silva (2019) mostra no seu estudo que a Guarda Municipal de Aracaju, capital do Estado de Sergipe no Brasil, também fez uso da tecnologia. A pesquisa realizada com guardas municipais que utilizam as mídias sociais, nos levou a perceber que os guardas concordam que o uso do WhatsApp traz inúmeros benefícios como a agilidade, melhor comunicação, discricção e publicidade. (SILVA, 2019). A mesma autora conclui que existem muitas vantagens e poucos limitadores no uso dos aplicativos, o que os torna bastante atraentes. A autora completa que uma melhor forma de atingir com o público e incrementar o debate cívico pode ser alcançado usufruindo da tecnologia móvel e o WhatsApp surge, de acordo com Veroneze (2018), como uma inovação tecnológica importante.

Os estudos apontam que não só as polícias brasileiras têm usufruído desta ferramenta. A força policial da Nigéria também usufruiu da tecnologia móvel na segurança pública local, o que ficou conhecido por Unidade de Resposta Rápida de Reclamações Públicas (PCRRLU). A ferramenta tecnológica permite que o público se conecte com a polícia através de telefones, tanto por chamadas como também por mensagens, além de outros meios da rede como no Twitter, Facebook e Blackberry Messenger. Os resultados sugerem que os policiais puderam otimizar as ações da segurança local por meio da tecnologia, de forma a contribuir para melhorar a segurança na Nigéria (ODEYEMI, 2018).

Assim, finaliza-se este item, acreditando-se que os métodos ortodoxos de participação social, na era do conhecimento, não são mais adequados para se efetivar a participação social democrática. Nesse sentido, estudos para melhorar esta interlocução são necessários, senão, viver-se-á, apenas no campo do discurso da democracia participativa, sem contudo, se ter a real participação social na segurança

pública (MATOS, 2015). Certamente esse tema não se esgota com o presente estudo, mas deixará uma boa perspectiva da realidade em construção, pois o locus pesquisado tem suas ações fundamentadas nas premissas da segurança cidadã e por isso, a experiência compartilhada pode se tornar um exemplo de boa prática a ser perseguida.

## **CAPÍTULO 4: DO DESENHO DA INVESTIGAÇÃO AOS RESULTADOS**

### **4.1. METODOLOGIA**

De acordo com Logary et al (2013, p. 48), “A pesquisa científica, em linhas gerais, visa encontrar soluções para problemas propostos, os quais são oriundos do ambiente em que o homem vive e do próprio homem”. Complementando, a pesquisa é um “procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para se descobrir verdades parciais” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 155).

Assim, com esse estudo pretende-se proporcionar uma visão mais aprofundada sobre as práticas da comunidade de Goiânia/Go, no seu formato organizado pelos CONSEGS, esclarecendo a pertinência dos conceitos e características da Polícia Comunitária para construção da segurança cidadã. Para isso, utilizar-se-á, inicialmente, da pesquisa bibliográfica, para elaboração do referencial teórico e das informações introdutórias, onde serão referenciados vários autores dos quais se extraíram conceitos e definições das categorias e de cada variável que direcionaram a coleta de dados.

A pesquisa bibliográfica se configurou, conforme orienta Treinta et al (2014, p. 512), em um “processo sucessivo e progressivo, com o intuito de permitir que a busca obtenha artigos mais aplicáveis aos interesses do pesquisador e alinhados com os objetivos da pesquisa”. Assim, optou-se, principalmente, por artigos do Google Acadêmico e SciELO.

### **4.2. TÉCNICAS USADAS**

Quanto ao tipo da pesquisa, optou-se pela pesquisa descritiva, uma vez que se tem por meta estudar as características de um grupo, ou seja, se propõem estudar o nível de atendimento de um órgão público em uma comunidade, objetivando avaliar o papel dos Conselhos Comunitários, saber o grau de acesso da comunidade às ferramentas tecnológicas oferecidas pelo governo e se elas têm atendido o público alvo de suas políticas, para, assim avançar na construção da cidadania digital a serviço da democracia na cidade de Goiânia/Go.

Também será feito um levantamento de campo, já que, conforme mostra Gil (2008: p. 41) “as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”. O Instrumento de Coleta de Dados (ICD) que melhor responderia ao problema da pesquisa seria a entrevista semi-estruturada com os membros dos Conselhos. O que não se concretizou por conta dos problemas de isolamento social. Assim, foi elaborado um questionário (em anexo) contendo treze perguntas direcionadas aos membros dos Conselhos Comunitários de Segurança.

Na busca de possível aprofundamento sobre o tema, bem como eventuais reconduções de foco e maior liberdade e espontaneidade do entrevistado, o modelo inicialmente proposto não se limitaria às perguntas principais. O que se desejava

era prezar o caráter de menor formalidade, utilizando perguntas de facilitação e considerações pessoais do pesquisador, em caráter complementar, seguindo as orientações de Marconi e Lakatos (2003) que enfatizam a possibilidade de o tema ser mais bem explorado, dando ao entrevistador uma liberdade maior para conduzir a conversação. Porém, por conta da pandemia, os questionários foram enviados por meio digital, prejudicando a condução dos trabalhos. Diante deste cenário, optamos por apenas uma pergunta semi-estruturada e doze estruturadas.

Mesmo assim. Com o estudo, espera-se alcançar resultados que venham possibilitar a indicação dos avanços e dos pontos que merecem ser aprimorados na promoção da segurança local, levando polícia e comunidade, a partir dos resultados, a repensarem objetivamente os seus papéis. A polícia ponderando seus métodos e considerando com maior rigor as expectativas da comunidade em relação a sua prestação de serviço. E a comunidade fazendo sua autocrítica-reflexiva, concluindo pelo nível satisfatório ou não do seu envolvimento com as questões de segurança local e mensurando sua capacidade de influenciar as instituições de segurança pública (DUARTE FILHO, 2017).

#### **4.3. TRATAMENTO E DISCUSSÃO DE DADOS**

Neste capítulo, far-se-á o comentário da investigação, com base no que defende Teixeira (2003), ao afirmar que a análise e a interpretação dos dados são processos intrínsecos, isto é, estão intimamente vinculados um ao outro. Assim, seguindo os ensinamentos de Gil, (1999, p.168), essa “interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos”.

A pesquisa foi composta de 41 entrevistados de quatro Conselhos Comunitários, denominados de quinto, vigésimo sexto, trigésimo primeiro e trigésimo sétimo conselhos, que responderam a treze perguntas que conduziram o estudo para obter a informação se as ferramentas tecnológicas colaboram ou não na construção da cidadania digital a serviço da democracia, com a participação dos cidadãos na produção da segurança.

Conforme dito acima, por conta da pandemia, a pesquisa de campo foi realizada a distância, utilizando meios eletrônicos para tal. E por mais objetiva que seja a pergunta a resposta pode não corresponder ao propósito que se pretende alcançar. Assim, a pandemia além de restringir o número de participantes, obrigou este pesquisador a fazê-la a distância, o que pode ter prejudicado a qualidade das respostas. O caso mais emblemático, diz respeito a uma das entrevistadas, que na pergunta de número três respondeu que não acessou os aplicativos móveis, mas nas respostas de número cinco e seis, alega que foi bem atendida e seu problema foi resolvido por ocasião do acionamento.

Outro ponto diz respeito ao fato de que os entrevistados dos quatro conselhos são pessoas que, voluntariamente, já participaram e/ou participam dos projetos i9X e Vizinhança Solidária via whatsapp, o que por óbvio, influencia diretamente no aumento

dos percentuais de participação popular alcançados. Por conta da época de exceção que se está vivendo, não foi possível ter acesso a um número de entrevistados que não fazem parte dos conselhos. Entretanto, os dados obtidos, mesmo com esses percalços, apontam questões relevantes.

A primeira pergunta foi sobre o conhecimento dos aplicativos WhatsApp e I9X, para se comunicar com a polícia. Apenas quatro pessoas conhecem o aplicativo I9X, deixando claro a ausência de divulgação da ferramenta tecnológica por parte do Estado. Entretanto, quarenta dos entrevistados responderam que conhecem o whatsapp para o uso do projeto Vizinhança Solidária. Quanto à segunda pergunta. Percebe-se que a comunicação entre vizinhos, amigos e familiares foi a responsável pelo conhecimento dos aplicativos. Porém, nota-se que as reuniões dos CONSEGs tiveram grande influência nesse item, pois vinte dos entrevistados tomaram conhecimento dos aplicativos nas reuniões. Apenas quatro pessoas souberam através de propaganda diversa e três pessoas citaram outros meios.

Quanto ao acesso aos aplicativos para comunicar com a polícia, o whatsapp foi o mais utilizado, já que trinta pessoas fizeram uso do aplicativo, enquanto apenas três delas usaram o I9X. Em contrapartida, onze pessoas não acessaram nenhum dos aplicativos.

No item referente ao acesso direto via whatsapp e I9X, com alguma viatura que faz o patrulhamento do bairro, obteve-se um resultado satisfatório, pois trinta e oito dos entrevistados disseram ter acesso, contra três pessoas que não têm nenhum acesso aos policiais que realizam o patrulhamento local. Das trinta e oito que tiveram acesso, trinta e três disseram ter sido bem atendidas, trinta tiveram o problema resolvido e apenas uma não se sentiu bem atendida e seu problema não foi resolvido. Enquanto duas alegaram que seu problema foi resolvido, mas em parte. Porém, sete pessoas não responderam a pergunta sobre o atendimento e oito não responderam se o problema foi resolvido ou não.

Ao perguntar sobre o uso da tecnologia ser ou não adequado para a comunicação com a polícia, todos os entrevistados foram unânimes em concordar que as ferramentas digitais são de fato importantes. Também quanto ao conhecimento das prioridades do bairro na área de Segurança Pública, a maioria dos pesquisados, trinta e cinco, disseram ser do seu conhecimento. No entanto, entre os entrevistados, três pessoas disseram que não conhecem e três não souberam responder.

Referindo-se à participação na segurança do bairro, usufruindo dos aplicativos, grande parte dos entrevistados disseram participar. Apenas duas pessoas não participaram e duas não responderam. Quanto à Secretaria da Segurança Pública facilitar e promover essa participação nas ações da segurança pública do bairro, trinta e quatro afirmaram que sim, a secretaria responsável promove a participação; cinco disseram que a secretaria não promove e duas não responderam.

Alguns Dados estatísticos:

a) - A totalidade dos entrevistados afirmam que a tecnologia é adequada para a comunicação entre a polícia e o cidadão. Única resposta com unanimidade

b) - Dentre os que participam dos conselhos comunitários, mais de 73% já acessaram os aplicativos. O que demonstra uma razoável percentual de acesso.

c) - 92% dos entrevistados tem acesso direto a alguma viatura policial do bairro utilizando os aplicativos. Fato digno de nota, demonstrando que há comunicação direta via ferramentas digitais entre polícia e sociedade;

d) - 80% dos respondentes disseram que quando acionaram a polícia via aplicativos móveis foram bem atendidas. Essa estatística demonstra confiança nas respostas policiais por ocasião dos acionamentos;

e) - 73% responderam que seu problema foi resolvido quando usufruíram dos aplicativos para acionar a polícia. Da mesma forma que o ítem anterior;

f) - 85% responderam que conhecem as prioridades de seu bairro no quesito segurança pública;

g) - 92% disseram que participam da segurança pública de seu bairro usando os aplicativos. Como dito antes, os percentuais de participação, tendem a ser mais expressivos entre membros dos CONSEGs;

h) - 82% entendem que a Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações de segurança pública. Dado importante porque também sinaliza confiança nas ações governamentais;

i) - No que diz respeito a única pergunta subjetiva, 53% dos entrevistados a responderam. De um modo geral asseguraram que a gestão dos CONSEGs é competente, atuante, efetiva e portanto se sentem bem representados. Além disso, fizeram elogios à polícia e ao projeto Vizinhança Solidária. No entanto, sobre o aspecto participação e comunicação entre a polícia e população, houve discordâncias. Alguns pesquisados elogiaram, outros teceram críticas, pois entendem que deveria haver mais incentivo à comunicação e portanto mais integração, uma vez que dinamiza o atendimento, traz tranquilidade para a população e mitiga a falta de preparo da polícia. Outro pesquisado, sinalizou que deveria ter maior participação especificamente dos moradores. Nenhum deles opinou sobre qual dispositivo tecnológico deveria ser criado pelos órgãos públicos com vistas a melhorar a comunicação entre os policiais e a sociedade.

No término desse desenho da pesquisa já se vislumbra que, abrangendo o uso da tecnologia dentro de um contexto – o da Segurança Pública de Goiás – pode se perceber que o seu uso não é de todo privilegiado, incentivado ou, em outros termos, não tem a atenção que merece, seja pelos atores da segurança pública ou pelos cidadãos.

## CONCLUSÃO

Durante este estudo ficou claro que os movimentos de reforma têm procurado dar respostas e por meio de políticas públicas tornar a administração pública melhor. Tanto o Estado como a Administração Pública tem se reinventado ao longo dos anos. O Estado Democrático de Direito se consolidou como o modelo vigente, e como o próprio termo indica, tem a participação popular como eixo fundamental. Diferente dos modelos ditatoriais de outrora, o Estado na atualidade, sem prescindir da autoridade burocrática, passa de executor e centralizador para regulador e articulador de uma rede, exercendo, deste modo um papel importante na rede democrática.

A administração Pública durante os anos tem mudado a forma de gerir a coisa pública. Contudo, os modelos vão se completando uns com os outros, sem que o novo prescinda de características dos modelos anteriores. Diferentemente dos modelos de Estado, os modelos de administração pública vem absorvendo características uns dos outros e de forma sinérgica interagem entre si. Do Weberianismo, formal, hierárquico e centralizado, da Nova Gestão Pública e suas teorias de mercado, que introduziram flexibilidade e autonomia na gestão pública até a “Good Governance” que é um termo utilizado por Ferraz e Alexandre, (2008).

Gomes (2010) defende o modelo de “governança” como sendo sinérgico ao Estado de Democrático de Direito. Para ele, as preferências e valores promovidos por este modelo estatal são refletidos no modelo de governança em rede, que por sua vez se amolda aos princípios defendidos pelo modelo de networks, que para Rodrigues (2009) procura estabelecer uma parceria com confiança e colaboração, sendo conhecida por uma época pós-NPM. Já Cavalcante (2017) mostra que autores como Rhodes (2015), Ferlie e Mcgovern (2013), concordam que a fonte da administração pública na burocracia é a hierarquia, migrando com o new public management, para a lógica do mercado, no pós-NPM a inspiração não é nem um nem outro, mas as redes.

A história mostra a coexistência entre os três modelos e a sobreposição de suas características, repetindo os modelos numa visão de continuidade e não de superação de um em relação ao outro, pois não se supera um modelo, seja a burocracia tradicional, ou os modelos que se sucederam a ela. Portanto, as inovações governamentais na administração pública pressupõem uma sinergia entre características da administração pública tradicional, NPM e pós-NPM (CAVALCANTE, 2017).

Acredita-se que os conselhos comunitários, mesmo com suas deficiências, são instrumentos sinérgicos do modelo vigente. Eles são formados por cidadãos, que no exercício da cidadania protagonizam o exercício democrático, à medida em que favorecem o estreito diálogo entre autoridades governativas ligadas à polícia e a sociedade.

As ferramentas tecnológicas na modernidade são imprescindíveis por oportunizar melhor integração entre os atores da rede. Porém nem o governo nem o cidadão tem priorizado de fato esta relação. O governo, pela descontinuidade das políticas públicas sinalizadas pelo gerente responsável pela implementação e gestão dos conselhos comunitários. O que é fato. O cidadão, por não compreender corretamente

seu protagonismo na democracia, até mesmo por conta da baixa escolaridade de parte significativa da população.

Assim se propõem alguns eixos orientadores para melhorar a integração entre os atores da rede e assim usufruir mais eficazmente das ferramentas tecnológicas:

#### **DA PARTE DO GOVERNO:**

a) Cabe ao governo fomentar a democracia participativa, em detrimento da representativa, desenvolvendo políticas públicas de empoderamento social;

b) Na esfera educacional, priorizar ações que contemplem a reformulação da visão do cidadão quanto a sua real importância na rede democrática;

c) Articular fóruns de discussão, reuniões presenciais e a distância entre o membros do governo e da sociedade, com vistas a melhorar a comunicação entre ambos;

d) Investir na formação e capacitação dos funcionários públicos para que possam interagir melhor com a sociedade utilizando as ferramentas digitais;

e) Especificamente quanto aos serviços eletrônicos disponibilizados ao cidadão, criar aplicativos sob demanda e fazer campanhas na mídia com vistas a divulgá-los e assim alcançar massivamente a população;

f) Quando acionado por meio da tecnologia, propiciar respostas rápidas e eficazes, gerando credibilidade perante o cidadão quanto ao usufruto das ferramentas tecnológicas.

#### **DA PARTE DA SOCIEDADE:**

a) Entender seu protagonismo enquanto ator principal da democracia participativa, exercendo-o;

b) Usufruir dos mecanismos comunicativos que a secretaria da segurança disponibiliza, incluindo as ferramentas tecnológicas;

c) Participar das reuniões dos conselhos comunitários e outras formas de participação social;

d) Discutir e opinar quanto aos problemas relacionados a segurança local;

e) Fazer denúncias por meios digitais, mesmo que anônimas aos órgãos policiais, contribuindo com informações relacionadas ao cometimento de possíveis crimes.

Encerra-se este estudo, com a certeza de que, diante de todas essas considerações, os avanços na consolidação de uma política de segurança pública pautada em princípios democráticos, de solidariedade e dignidade do ser humano, no usufruto das ferramentas tecnológicas como instrumentos potencialmente eficazes, possuem ainda muitos desafios a serem superados, tornando assim, de suma importância mais estudos pautados nesse objetivo, indispensáveis ao exercício da cidadania com sustentação nos direitos de igualdade, justiça social, sem prescindir da participação efetiva do governo e da população.

## BIBLIOGRAFIA

- ABRUCIO, F. L. (2007). Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. *Rev. Adm. Pública*, vol.41 nº.spe, Rio de Janeiro. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122007000700005>. Acesso em fevereiro de 2020.
- ADORNO, S. (1999). Insegurança versus direitos humanos: entre a lei e a ordem. *Tempo Social: Rev. Sociol. USP*, S. Paulo, 11(2): 129-153, out. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ts/v11n2/v11n2a08.pdf>. Acesso em novembro de 2018.
- ANJOS, G. M. A. A.; e EZEQUIEL, V. C. (2011). Cidadania virtual: o espetáculo do governo eletrônico. *Estud. sociologia*, Araraquara, v.16, Nº30, p.59-76. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/estudos/article/view/3887>. Acesso em dezembro de 2019.
- ARAÚJO, J. F. F. E. (2002). Os Dirigentes na Relação entre a Administração e os Cidadãos. Universidade do Minho. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt>. Acesso em janeiro de 2020. \_\_\_\_\_ (2007). Avaliação da Gestão Pública: a Administração Pós Burocrática. Universidade do Minho. Disponível em [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/Artigo\\_UNED](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/Artigo_UNED). Acesso em janeiro de 2020.
- ANDERSON, P. (2016). *El Estado Absolutista*. 1 ed. São Paulo: Unesp. Disponível em: <https://we.riseup.net/assets/anderson-perry-el-estado-absolutista.pdf>. Acesso em dezembro de 2018.
- BALESTRERI, R. B. (2003). Direitos humanos: coisa de polícia. *Passo Fundo: Berthie*. In: SCHABBACH, Letícia Maria. 'Com a lei debaixo do braço': Direitos humanos, formação e trabalho policial. *Dilemas - Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 157-188, jan. 2015. ISSN 2178-2792. Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7277>>. Acesso em novembro de 2018.
- BORDIN, M. (2009). Polícia comunitária: entre a retórica do estado e a prática cotidiana. *Vigilância, Segurança e Controle Social*, Curitiba, p. 349-368. Disponível em: <[www2.pucpr.br/reol/index.php/SSSCLA?dd1=2681&dd99=pdf](http://www2.pucpr.br/reol/index.php/SSSCLA?dd1=2681&dd99=pdf)> Acesso em abril de 2020.
- BOUCKAERT, G. (1993). Governance between legitimacy and efficiency: citizen participation in the Belgian fire services. Londres, apud FONSECA, Fátima (2003). Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas de Administração Local. In: MOZZICAFREDDO, GOMES e BATISTA (Orgs). *Ética e Administração: Como organizar os serviços públicos*. Editora Celta, Oeiras, Portugal.
- BRASIL (1988). Constituição Federal. Presidência da República - Casa civil. Disponível em : [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em dezembro de 2019. \_\_\_\_\_ (2014). Governo de Goiás. Portaria nº 1.824. Disponível em: [conseg.ssp.go.gov.br > noticias > vizinhanca-solida](http://conseg.ssp.go.gov.br/noticias/vizinhanca-solida).. Acesso em novembro de 2019.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. (1998). Uma reforma gerencial da administração pública no Brasil. *Revista do Serviço Público. ENAP*, ano 49, nº 1, jan./mar. 1998. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/360/365>. Acesso em fevereiro de 2020. \_\_\_\_\_ (1996). Da administração pública burocrática à gerencial. *Revista do Serviço Público*, Ano 47, Volume 121, Número I, Jan-Abr. Disponível em: <https://doi.org/10.21874/rsp.v47i1.702>. Acesso em fevereiro de 2020.
- BRUDNEY, J. L.; ENGLAND, R. E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review*, v. 43, n. 1, p. 59-65, apud JAKOBSEN, Morten e ANDERSEN, Simon Calmar. *Public Administration Review*, Vol. xx, Iss. xx, pp. xx-xx. © 2013 by The American Society for Public Administration. Disponível

em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12094>. Acesso em maio de 2020.

- BUENO, S. B.; et al (2016). Sujeito ou demandante? Reflexões sobre o caráter da participação nos conselhos comunitários de segurança de São Paulo. *Sociologias* vol.18 nº.42 Porto Alegre May./Aug. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-4522201600\\_0200328](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-4522201600_0200328). Acesso em outubro de 2019.
- CALLAHAN K. (2007). Participação cidadã: modelos e método. *International Journal of Public Administration*, Volume 30: 1179 - 1196, Edição 11: Desempenho do governo. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01900690701225366>. Acesso em maio de 2020.
- CALLAHAN K.; YANG, K. (2005). Training and Professional Development for Civically Engaged Communities. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Volume 10(1), 2005, article 4. disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.299.2520&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em março de 2020.
- CAPOBIANGO, R. P.; et al. (2013). Reformas administrativas no Brasil: uma abordagem teórica e crítica. *REGE – Revista de Gestão*. São Paulo – SP, Brasil, v. 20, n. 1, p. 61-78, jan./mar. Disponível em: [file:///C:/Users/caca\\_/Downloads/62000-Article%20Text-80492-1-10-20130917%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/caca_/Downloads/62000-Article%20Text-80492-1-10-20130917%20(1).pdf). Acesso em novembro de 2019.
- CARLOS, Leandro de Paula (2019). O ACESSO AO WHATSAPP DO CIDADÃO PELA POLÍCIA. *O Alferes*. Belo Horizonte, 74 (29): 74-88, jan/jun. Disponível em: [revista.policiamilitar.mg.gov.br > article >](http://revista.policiamilitar.mg.gov.br/article) Acesso em janeiro de 2020.
- CARVALHO, Vilobaldo Adelídio e SILVA, Maria do Rosário de Fátima. (2011). Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios. *Revista Katál*. Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 59-67, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rk/v14n1/v14n1a07.pdf>. Acesso em novembro de 2019.
- CASTELLS, Manuel (1996), End of Millenium, trad. port. O Fim do Milénio, em *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, vol. III, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/sociologias/article/view/6935/4209>. Acesso em outubro de 2019. \_\_\_\_\_ (2003). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- CAVALCANTE, Pedro (2017) Suggested Citation: *Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM*, Texto para Discussão, No. 2319, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília.
- CHAVES, Eduardo (2005). John Locke, o Pai do Liberalismo. Disponível em: <https://liberal.space/2005/08/19/john-locke-o-pai-do-liberalismo/>. Acesso em dezembro de 2018.
- CHRISTENSEN, Tom. LAEGREID, Per. (2007). The whole-of-government approach to public sector reform. *Public Administration Review*, v. 67, n. 6, p. 1059-1066. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2007.00797>. Acesso em outubro de 2020.
- CLAD (2009). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009. Disponível em: <https://clad.org/acerca-de/clad/>. Acesso em maio de 2020.
- COMIOTTO, Luciano Francisco. (2012). Os Gabinetes de Gestão Integrada Municipais como ferramenta para aplicação da polícia ostensiva: Uma experiência na cidade de Correia Pinto. *Revista Ordem Pública*, Vol. 5, n. 1, Semestre I. Disponível em: <http://www.acors.org.br/rop/index.php?pg=revista>. Acesso em maio de 2019.
- COSTA, Frederico Lustosa da. (2008). *História das reformas administrativas no Brasil*:

- narrativas, teorizações e representações. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 59, n. 3, p. 271-288, 2008. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/150> Acesso em fevereiro de 2020.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. (2013). O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organização e Sociedade*. vol.20 no.66 Salvador July/Sept. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-92302013000](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000) Acesso em novembro de 2019
- DAWES, Sharon (2008). A evolução e desafios contínuos da governança eletrônica. *Revisão da Administração Pública*, Biblioteca Online Wiley. Disponível em <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x>. Acesso em janeiro de 2020.
- DINIZ, Eli. (2000). Globalização, reformas econômicas e elites empresariais. *Rev. Sociol. Polit.* Nº.14. Curitiba, June. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-447820000001](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-447820000001). Acesso em setembro de 2019.
- DINIZ, Vagner. (2005). A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 – 21, Oct. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/citations?user=xo1UP-0AAAAJ&hl=pt-BR>. Acesso em novembro de 2018.
- DUARTE FILHO, Eliéser Antônio.(2017). O papel do Conselho Comunitário de Segurança do bairro Guabirotuba, localizado em Curitiba, frente à construção alternativa de soluções dos problemas de segurança local. *Revista de Ciências Sociais da PM*. São José dos Pinhais, vol.01, N.1, pag. 231-248. Disponível em: <http://www.revistas.pr.gov.br/index.php/apmg/edicao-1-artigo-15>. Acesso em dezembro de 2019.
- FERGUSON, M.(2002). Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, p. 103-140. Disponível em: <http://professor.ufrgs.br/marcocepi/FILES/cepik-eisenberg-2002-internetepolitica.compressed.pdf>. Acesso em dezembro de 2018.
- FERRAZ, D.; ALEXANDRE, H.(2008). Que espaço para uma cidadania activa e participativa no contexto das reformas da administração pública em Portugal?”. In: Congresso Nacional de Administração Pública, 6, Lisboa. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/299428193>\_ Acesso em outubro de 2019.
- FERLIE, E.; MCGIVERN, G.,(2013). Bringing Anglo-governmentality into public management scholarship: the case of evidence-based medicine. *Journal of Public Administration Research and Theory*, v. 24, n. 1, p. 59-83, Apud CAVALCANTE, Pedro (2017) Suggested Citation: *Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM*, Texto para Discussão, No. 2319, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília.
- FINQUELIEVICH, Susana. (2004). Mercosur.gov: e-gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil In: DÚJISIN, Rodrigo Araya e VIGÓN, Miguel A. Porrúa [Eds]. *América Latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago, Chile, FLACSO Chile. Disponível em: <http://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=47290>. Acesso em dezembro de 2018.
- FIORI, José Luís (2007). *Physis: Rev. Saúde Coletiva*. Rio de Janeiro. 7 (2): 129-147. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/physis/1997.v7n2/129-147/pt>. Acesso em dezembro de 2018.
- FLORENZANO, Modesto (2007). Sobre as origens e o desenvolvimento do Estado moderno no ocidente. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*. São Paulo: 71: 11-39. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ln/n71/01.pdf>. Acesso em dezembro de 2018.

- FONSECA, Fátima (2003). Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas de Administração Local. In: MOZZICAFREDDO, GOMES e BATISTA (Orgs). *Ética e Administração: Como organizar os serviços públicos*. Editora Celta, Oeira, Portugal.
- FONSECA, Francisco (2019). Estado, planejamento e gestão pública. In: XVIII CONGRESSO CLAD DE GESTÃO PÚBLICA. Artigo, Montevideu, 2013. Disponível em: <https://pesquisa-eaesp.fgv.br/professor/francisco-cesar-pinto-da-fonseca> Acesso em novembro de 2018.
- FREY, Klaus (2000). Governança Eletrônica: experiências de cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. I Conferência Eletrônica do Centro Virtual de Estudos Políticos (CEVEP). Disponível em: [http://www.ip.pbh.gov.br/ANO3\\_N1\\_PDF/ip0301frey.pdf](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO3_N1_PDF/ip0301frey.pdf). Acesso em outubro de 2018.
- GIL, Antônio Carlos (1999). Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas. (2008). Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. - São Paulo : Atlas. Disponível em: [gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf](http://gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf). Acesso em outubro de 2018.
- GOLDFINCH, S.; WALLIS, J. (2009). International handbook of public management reform. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, apud CAVALCANTE, Pedro (2017) Suggested Citation: Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM, Texto para Brasília.
- GOMES, João Sales (2010). Interesse Público, Controle Democrático do Estado e Cidadania. In: Em Homenagem ao Professor Doutor Diogo Freitas do Amaral, Comissão Organizadora: Maria da Glória F. P. D. Garcia, Augusto de Athayde, João Caupers, Portugal: Editora: Almedina. Disponível em: [livro09\\_Estado\\_Instituicoes\\_e\\_Democracia\\_vol1.pdf](http://livro09_Estado_Instituicoes_e_Democracia_vol1.pdf). Acesso em junho de 2019.
- HAMEL, Marcio Renan (2009). Movimentos sociais e democracia participativa. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/095/95hamel.pdf>. Acesso em: outubro de 2019.
- JAKOBSEN, Morten e ANDERSEN, Simon Calmar. (2013). Public Administration Review, Vol. xx, Iss. xx, pp. xx–xx. by The American Society for Public Administration. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12094>. Acesso em maio de 2020.
- JESSOP, B. (2000). Governance and Meta-Governance: On Reflexivity, Requisite Variety and Requisite Irony. In: H. Bang (ed) Governance, Governmentality and Democracy, Manchester: Manchester University Press, apud RHODES R. A. W. (2007) .Organization Studies 28 (08): 1243–1264 ISSN 0170–8406, JOURNALS SAGE Publications. Universidade Nova de Lisboa on September 15. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0170840607076586>. Acesso em maio de 2020.
- LEMOS, André (Org.). (2004). Cibercidade: a cidade na cibercultura. Rio de Janeiro: E-papers, 2004. Disponível em: <https://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelimos/modelo.pdf>. Acesso em janeiro de 2020.
- LIMA, Renato Sérgio de (2016). Estado, polícias e segurança pública no Brasil. Rev. direito GV, vol.12 no.1 São Paulo Jan./Apr. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1808-24322016000100049&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1808-24322016000100049&script=sci_arttext&lng=pt). Acesso em outubro de 2019.
- LONGARAY, André Andrade et al . Como elaborar trabalhos monográficos: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.
- MAGALHÃES, André Albuquerque Cavalcanti de Paiva (2002). CONSEG: Remuneração de seus Membros. Disponível em: [https://www.al.sp.gov.br/repositorio/bibliotecaDigital/373\\_arquivo.pdf](https://www.al.sp.gov.br/repositorio/bibliotecaDigital/373_arquivo.pdf). Acesso em setembro de 2019.

- MALUF, Sahid (2018). Teoria Geral do Estado. Atualizada pelo prof. Miguel Alfredo Maluf Neto. 34ª Edição, São Paulo: Saraiva. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/5005e8>. Acesso em dezembro de 2018.
- MARCELINO, Gileno Fernandes. (1998). Governo, imagem e sociedade. Brasília, FUNCEP, Disponível em: [www.ppgcont.unb.br/images/Docs/Governo\\_Imagem\\_e\\_Sociedade](http://www.ppgcont.unb.br/images/Docs/Governo_Imagem_e_Sociedade)\_ Acesso em fevereiro de 2020.
- MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2003). Técnicas de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- MARQUES, Rui e FERRAZ, David (2015). Governação integrada e Administração Pública. INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA). Disponível em: [https://www.ina.pt/images/stories/pre\\_visualizacao/Excerto](https://www.ina.pt/images/stories/pre_visualizacao/Excerto). Acesso em dezembro de 2018.
- MARRIEN, F. X. (1999). De la gouvernance et des États-providence contemporains. Revue Internationales des Sciences Sociales, N° 55, UNESCO/ÉRÉS, apud FONSECA, Fátima (2003). Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas de Administração Local. In: MOZZICAFREDDO, GOMES e BATISTA (Orgs). Ética e Administração: Como organizar os serviços públicos. Editora Celta, Oeira, Portugal.
- MATIAS-PEREIRA, José. (2008). Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Europeia. Rev. Adm. Pública [online], vol.42, n.1, pp.61-82. ISSN 0034-7612. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000100004>. Acesso em fevereiro de 2020.
- MATOS, Marcio Giani Rosa de (2015). Redes Sociais e a Polícia Comunitária: Estudo de Caso dos CONSEGs do Vale do Araranguá. Tecnologias da informação e comunicação na segurança pública e direitos humanos / organização de Fernando José Spanhol, Giovani Mendonça Lunardi, Márcio Vieira de Souza. – São Paulo: Blucher, 2016. Disponível em: <http://www.labmidiaeconhecimento.ufsc.br/files/2014/11/TICSENASP.pdf>. Acesso em outubro de 2019.
- MEIJER, Albert. (2013). Public Administration Review, Vol. 73, Iss. 3, pp. 429–439. by The American Society for Public Administration. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12032>. Acesso em maio de 2020.
- MORAES, Ricardo Quartim de (2014). A evolução histórica do Estado Liberal ao Estado Democrático de Direito e sua relação com o constitucionalismo dirigente. Revista de informação legislativa, v. 51, n. 204, p. 269-285, out./dez. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/item/id/509938>. Acesso em dezembro de 2018.
- MORO, G. (2001). The Citizen's Side of Governance, INA Congress 19/20. apud FONSECA, Fátima (2003). Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas de Administração Local. In: MOZZICAFREDDO, GOMES e BATISTA (Orgs). Ética e Administração: Como organizar os serviços públicos. Editora Celta, Oeira, Portugal.
- NIIRANEN, V.(1999). Municipal Democracy and citizens' participations: citizens' views on municipal decision – making and possibilities to affect local social policies, apud FONSECA, Fátima (2003). Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas de Administração Local. In: MOZZICAFREDDO, GOMES e BATISTA (Orgs). Ética e Administração: Como organizar os serviços públicos. Editora Celta, Oeira, Portugal.
- NUTLEY, Sandra and BOAZ, Anette (2003), "Evidence-based policy and practice" in Tony Bovaird and Elke Löffler (eds) in Public Management and Governance, Routledge: London, apud FERRAZ, D.; ALEXANDRE, H. Que espaço para uma cidadania activa e participativa no contexto das reformas da administração pública em Portugal?. In: Congresso Nacional de Administração Pública, 6., 2008, Lisboa.

- OCDE (2001d), *Engaging Citizens in Policy-Making: Information, Consultation and Public Participation*, OECD Public Management Policy Brief no. 10 retirado de [www.oecd.org/puma](http://www.oecd.org/puma) OCDE (2001e), *Government-Citizen Relations. Country Profile: Portugal*, Disponível em: [www.oecd.org/puma](http://www.oecd.org/puma). Acesso em novembro de 2019.
- ODEYEMI, Temitayo Isaac e OBIYAN, A. Sat. Digital policing technologies and democratic policing: Will the internet, social media and mobile phone enhance police accountability and police–citizen relations in Nigeria? *International Journal of Police Science & Management*. 2018. Disponível em: [https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461355718763448?casa\\_token=YOJPr6Jy6JIAAAA%3AIMtIMjsz-bhSfWhQQ755XeoizfTJnpXazY\\_OuNGrzdqHPc57NN9nYBnl8UHA39A24eOjEljWkf3ORw](https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461355718763448?casa_token=YOJPr6Jy6JIAAAA%3AIMtIMjsz-bhSfWhQQ755XeoizfTJnpXazY_OuNGrzdqHPc57NN9nYBnl8UHA39A24eOjEljWkf3ORw). Acesso em janeiro de 2018.
- OLIVEIRA, Alisson Batista, (2019). *A Importância do Uso da Tecnologia Mobile nas Atividades de Segurança Pública. Olhares Entrelaçados. Ciência e Saberes em Segurança Pública: do bairro à Pátria*. Organizadores: José dos Reis Junior, Luciana de Azevedo Couto e Marco Aurélio Anacleto de Toledo. Editora Kelps.
- ONGARO, E. (2009), *Public Management Reform and Modernization: trajectories of administrative change in Italy, France, Greece, Portugal and Spain*. UK: Edward Elgar Publishing, apud CAVALCANTE, Pedro (2017) Suggested Citation: *Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM*. Texto para Discussão, No. 2319, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília.
- OSBORNE, Stephen (2010). *The New Public Governance: emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. edited by Stephen P. Osborne. New York, USA. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3343001/mod\\_resource/content/pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3343001/mod_resource/content/pdf). Acesso em dezembro de 2019.
- OSTROM, Vincent, and OSTROM, Elinor (1977). *Public Goods and Public Choices*. In *Alternatives for Delivering Public Services: Toward Improved Performance*, edited by E. S. Savas, 7–49. Boulder, CO: Westview Press, apud JAKOBSEN, Morten e ANDERSEN, Simon Calmar. *Public Administration Review*, Vol. xx, Iss. xx, pp. xx–xx. © 2013 by The American Society for Public Administration. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12094>. Acesso em maio de 2020.
- PAULA, Giovani de; SANTOS, Paloma Maria e SILVA, Edson Rosa Gomes da. (2006). *A Segurança Pública com a aplicação do Governo Eletrônico nas vertentes da e-cidadania e da e-participação*. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/citations?user=WxfBfpkAAAAJ&hl=pt-BR>. Acesso em novembro de 2018.
- PARKS, Roger B. et al (1981). *Consumers As Co-Producers of Public-Services - Some Economic and Institutional Considerations*. *Policy Studies Journal* 9(7): 1001–11, apud JAKOBSEN, Morten e ANDERSEN, Simon Calmar. *Public Administration Review*, Vol. xx, Iss. xx, pp. xx–xx. © 2013 by The American Society for Public Administration. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12094>. Acesso em maio de 2020.
- POLLITT, C.; BOUCKAERT, G. (2011). *Public management reform: a comparative analysis-new public management, governance, and theneo-weberian state*. Oxford University Press. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312437323> . Acesso em fevereiro de 2020.
- RHODES R. A. W. (1997), *Understanding Governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*. Buckingham: Open University Press. Apud FERRAZ, D.; ALEXANDRE, H. *Que espaço para uma cidadania activa e participativa no contexto das reformas da administração pública em Portugal?*. In: *Congresso Nacional de Administração Pública*, 6., 2008, Lisboa. Disponível em: <https://eprints.soton.ac.uk/336524/> Acesso em outubro de 2019. \_\_\_\_\_ (2007)

.Organization Studies 28 (08): 1243–1264 ISSN 0170–8406.

- JOURNALS SAGE Publications . Universidade Nova de Lisboa on September 15. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0170840607076586>. Acesso em maio de 2020.
- \_\_\_\_\_. (2015) Recovering the Craft of Public Administration. *Public Administration Review*, v. 76, n. 4, p. 638-647, apud CAVALCANTE, Pedro (2017) Suggested Citation: Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM, Texto para Discussão, No. 2319, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília.
- RIBEIRO, Livia Maria de Pádua ; PEREIRA, José Roberto ; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. (2013). As Reformas da Administração Pública Brasileira: Uma Contextualização do seu Cenário, dos Entraves e das Novas Perspectivas. XXXVII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro/RJ, 07 a 11 de setembro. Disponível em: [www.anpad.org.br/admin/pdf/2013\\_EnANPAD\\_APB1947.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_APB1947.pdf). Acesso em fevereiro de 2020.
- ROCHA, J. A. Oliveira (2001). Gestão Pública e Modernização Administrativa, Oeiras: INA, apud ARAÚJO, Joaquim Filipe Ferraz Esteves (2002). Os Dirigentes na Relação entre a Administração e os Cidadãos. Universidade do Minho. Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt>. Acesso em janeiro de 2020.
- RODRIGUES, Miguel A. V. (2009). “Modelos de Gestão Pública: Tipologias de Governança”. Lisboa: Revista Interface Administração Pública. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/153403693.pdf>. Acesso em novembro de 2019.
- ROWE, Gene; FREWER, Lynn J. (2005). Evaluating Public Participation Exercises: A Research Agenda. *Science, Technology, & Human Values*, Vol. 29 No. 4, Autumn 512-556, Sage Publications. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.879.9522&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em janeiro de 2020.
- RUBIM, Rodrigo Santos e BARROS FILHO, Fernando do Rego (2016). Estado Democrático de Direito. VII JICEX - Jornada de Iniciação Científica e de Extensão Universitária, v. 7, n. 7. Disponível em :<http://www.santacruz.br/ojs/index.php/JICEX/manager/setup/1>. Acesso em dezembro de 2018.
- SCARDUELI, Márcia Cristiane Nunes; CASAGRANDE, Maria Aparecida (2011). Conselho Comunitário de Segurança: Espaço de efetivação da cidadania. *Impulso*, Piracicaba • 21(51), 31-41, jan.-jun. • ISSN Impresso: 0103-7676 • ISSN Eletrônico: 2236-9767. Disponível em: [file:///Users/emilylutrick/Downloads/521-3713-1-PB%20\(2\).pdf](file:///Users/emilylutrick/Downloads/521-3713-1-PB%20(2).pdf). Acesso em agosto de 2019.
- SILVA, Alexander, (2016). Segurança colaborativa: uso das redes sociais para prevenção na segurança do Estado do Rio de Janeiro. 2016. 93 f. Fundação Getúlio Vargas. Mestrado Profissional em Administração Pública.
- SILVA, José Afonso da (1988). Estado Democrático de Direito. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, 173: 15-34 jul - set. Disponível em:<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/%20viewFile/45920/4>. Acesso em dezembro de 2018.
- SILVA, Pedro Adão (1997). Estado Providência: o Modelo Político do Estado Moderno. Disponível em: <https://ciencia.iscte-uil.pt/.../estado-providencia-modelo-do-estado-moderno>. Acesso em dezembro de 2018.
- SILVA, Karize Teles, (2019). Segurança Pública Colaborativa: Uso de Mídias Sociais Como Ferramenta de Policiamento da Guarda Municipal na Comunidade Escolar de Aracaju/SE. Universidade Federal de Sergipe. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Administração. Encontrado em: [ri.ufs.br › bitstream › riufs › Karize\\_Teles\\_Sil](http://ri.ufs.br/bitstream/riufs/Karize_Teles_Sil). Acessado em 27/05/2020.
- SILVA, Paulo Bernardo; AMARAL, Helena Kerr. Perspectivas da Gestão Pública no Brasil Contemporâneo. *Revista do Serviço Público*, ed. especial. Disponível

em:[http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/K218496.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K218496.pdf). Acesso em outubro de 2019.

SOARES, L. E. (2009). Gabinete de Gestão Integrada da Segurança Pública: Gênese; Implantação; Desdobramentos. In: BRASIL. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Gabinetes de gestão integrada em segurança pública: coletânea 2003 - 2009. Secretaria Nacional de Segurança Pública; Elaboração: Wiquerson Felizardo Sandes, Joao Bosco Rodrigues, Eraldo Marques Viegas. Brasília - DF. Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2009.

SOARES, Paulo Firmeza (2013). Do Estado Liberal ao Estado Regulador: aspectos político-jurídicos. Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/do-estado-liberal-ao-estado-regulador-aspectos-pol%C3%ADtico-jur%C3%ADdicos>. Acesso em dezembro de 2018.

SORENSEN, E. (2006). Metagovernance: The Changing Role of Politicians. In: Processes of Democratic Governance , The American Review of Public Administration. 36:98-124, apud OSBORNE, Stephen (2010). The New Public Governance: emerging perspectives on the theory and practice of public governance. edited by Stephen P. Osborne. New York, USA. Disponível em:[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3343001/mod\\_resource/content/0/Anexo%20sem%20t%C3%ADtulo%2000582.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3343001/mod_resource/content/0/Anexo%20sem%20t%C3%ADtulo%2000582.pdf). Acesso em dezembro de 2019.

STEPHENS, John B. (2013). Three Faces of Public Participation. Public Administration Review, Vol. 73, Iss. 3, pp. 518–523. © 2013 by The American Society for Public Administration. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12053>. Acesso em maio de 2020.

STOKER, Gerry (2000). Urban political science and the challenge of urban governance. Jon Pierre (ed.): Debating governance: authority, steering and democracy. New York: Oxford University Press, pp. 91-109. Disponível em: <https://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml>. Acesso em novembro de 2018.

TEIXEIRA, E. B. A análise de dados na pesquisa científica: importância e desafios em estudos organizacionais. Desenvolvimento em Questão, v. 1, n. 2, p. 177-201. Disponível em:<http://www.spell.org.br/documentos/ver/20204/a-análise-de-dados-na-pesquisa-científica--impo>. Acesso em junho de 2020.

TORRES, (2011) Carlos Eugênio. Mobilidade, computação móvel, dispositivos e aplicativos. Disponível em: <http://slideshave.net/cetorres/palestra-mobile-computacao-mveldispositivos-eaplicativos>. Acesso em maio de 2020.

TREINTA, Fernanda Tavares et al (2014). Metodologia de pesquisa bibliográfica com a utilização de método multicritério de apoio à decisão. Productions. vol.24 no.3 São Paulo July/Sept., Epub Oct 01, 2013. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132014000300002](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132014000300002). Acesso em maio de 2020.

WEEKS, E. C. (2000). The practice of deliberative democracy: Results from four large scale trials. Public Administration Review, 63(3): 360–372. In: CALLAHAN Kathe. (2007). Participação cidadã: modelos e método. International Journal of Public Administration, Volume 30: 1179 - 1196, Edição 11: Desempenho do governo. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01900690701225366>. Acesso em maio de 2020.

VERONEZE, Aline (2018). Comunicação corporativa, novas tecnologias e cidadania na Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro: o WhatsApp na Polícia Militar. ALCAR - SUDESTE - 2018. V Encontro Sudeste da História da Mídia. Universidade do Estado do Rio de Janeiro/Rio de Janeiro

ZAMBROZA, Paulo; XAVIER, Leonardo (2009). O que é mobile marketing?. Disponível em:<http://br.youtube.com/watch?v=yfmygsvfklk>. Acesso em maio de 2020. In:

ZURN, M.; LEIBFRIED, S. (2005). Reconfiguring the national constellation. In S. Leibfried & M. Zürn (Eds.), *Transformations of the State?* (pp. 1-36). Cambridge: Cambridge University Press. In: CALLAHAN Kathe. (2007). Participação cidadã: modelos e método. *International Journal of Public Administration*, Volume 30: 1179 - 1196, Edição 11: Desempenho do governo. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01900690701225366>. Acesso em maio de 2020.

## **ANEXOS**

### **ANEXO “A”:**

Resposta do Gerente Johnathan Tarley Alga dos Reis Rodrigues, responsável pela implementação da política pública que envolve os Conselhos Comunitários.

## **8 QUESTIONÁRIO COM O MAJOR JOHNATHAN TARLEY ALGA DOS REIS RODRIGUES**

### **QUESTIONÁRIO**

01 - Quais são os Instrumentos de participação pública na área da segurança que a Secretaria tem desenvolvido atualmente?

Apesar da sensação de enfraquecimento de estratégias de policiamento comunitário em detrimento de ações repressivas, são eles: CONSEGs; PROERD; Células de interatividade e a Patrulha Rural Georreferenciada;

02 - Quantos colegiados existem com o objetivo de interagir com a sociedade em que esta tenha cadeira com voz e voto?

Aproximadamente 200 CONSEGs no Estado.

2.1 - Favor citar os instrumentos normativos que criaram os colegiados, (Lei ou Decreto), incluindo o ano de criação.

Criação dos CONSEGs no Estado ocorreu em 23/06/1987 por meio de Decreto.

03 - Quanto aos diversos colegiados que a Secretaria da Segurança participa, há de fato reuniões presenciais em que os cidadãos participam efetivamente na tomada de decisões?

Sim. Em grande parte conduzidos pelos CONSEGs, porém ainda com caráter muito consultivo e deliberativo.

04 - ESPECIFICAMENTE QUANTO AO i9x:

4.1 - Em que ano a ferramenta i9x foi criada pela Gerência de Tecnologia da Secretaria da Segurança Pública de Goiás?

4.2 - O i9x ainda está em operação?

4.3 - Se sim, quais os resultados práticos que a ferramenta alcançou? Como por exemplo número de acionamentos diários. Casos práticos de sucesso devido ao uso do software, ou outras informações que possam ser relevantes.

4.4 - Caso o i9x não esteja atualmente em operação. Por qual período esteve?

4.5 - Quais os motivos que ensejaram sua desativação?

4.6 - Houve divulgação da ferramenta aos municípios para que a acessassem?

4.7 - Os membros dos CONSEGs tomaram conhecimento do projeto i9x que possibilita acionar os órgãos da Segurança Pública via aplicativo? Se sim, chegaram a acioná-lo?

Sim. Mas optaram pelos projetos Vizinhança Solidária e Comércio Seguro com a utilização de Whatsapp com acionamento local do policiamento.

4.8 - Usufruidos das experiências quanto ao uso da ferramenta, quais são as causas

de sucesso e/ou insucesso?

Falta de divulgação e operacionalidade.

## 5 - ESPECIFICAMENTE QUANTO AOS PROJETOS “VIZINHANÇA SOLIDÁRIA E COMÉRCIO SEGURO”:

5.1 - O whatsapp foi a ferramenta digital utilizada para comunicar com a sociedade?  
Sim. A principal ferramenta dos projetos em pauta.

5.2 - Se sim, a quanto tempo o aplicativo é utilizado pelas forças policiais como meio de comunicação com a comunidade?

Acerca de 5 anos.

5.3 - Quantos grupos estão utilizando a ferramenta? Favor citar se Comércio Seguro ou Vizinhança Solidária?

Inúmeros grupos em Goiânia e no interior do Estado.

5.4 - Qual é a participação dos membros dos Conselhos Comunitários de Segurança Pública nos projetos Comércio Seguro e Vizinhança Solidária?

Os membros dos CONSEGs participam dos projetos nas seguintes etapas:

Sensibilizando o Comando local da importância da realização do projeto.

Mobilizando a comunidade local para participação do projeto;

Castrando os participantes dos projetos em formulário próprio;

Fixando as placas de identificação dos projetos na residências/comércios partícipes;

Monitorando o grupo para manutenção da pertinência das postagens, e acionamento de urgências postados.

Feedback com o Comando Local sobre diagnósticos de problemas locais identificados;

Articulação com outros órgãos, especialmente municipais, para ações transversais que possam minimizar a possibilidade de vitimização, através da prevenção.

8) Divulgação de resultados exitosos na mídia e para a comunidade local.

9) Aferição de redução de indicadores com a instalação dos projetos.

5.5 - Qual é a participação dos CONSEGs quanto a utilização do aplicativo whatsapp para comunicar com as autoridades policiais? Seus membros estimulam a sociedade a utilizar a ferramenta?

A atuação do CONSEG é de extrema importância, pelos motivos elencados na questão anterior. Inclusive, sensibilizando e estimulando a utilização da ferramenta.

5.6 - Nos bairros onde os CONSEGs são mais atuantes há maior facilidade em implementar os projetos em comento?

Muito perceptível essa diferença.

5.7 - Há resistência dos cidadãos em usufruir das ferramentas digitais a serviço da cidadania ativa?

Não, se estiverem em parceria com órgãos policiais.

5.8 - A Secretaria da Segurança Pública disponibiliza esta forma de comunicação a todos os bairros de Goiânia?

Sim. Através da Coordenação dos CONSEGs.

5.9 - Sabedores que nem todos os bairros de Goiânia utilizam a ferramenta digital para comunicar com as autoridades, sob a leitura da Secretaria, quais são os motivos que alguns optam por usufruir do aplicativo e outros não o utilizam?

Falta de interesse da comunidade ou do Comando local.

5.10 - Que estratégias são utilizadas pelos CONSEGs de Goiânia/Go para incentivar a participação da comunidade nas reuniões e envolvê-la nas ações para a resolução de problemas locais, superando os principais obstáculos para o usufruto desse

instrumento de organização e participação cidadã?

Divulgação através de mídias sociais da abertura para participação da comunidade por meio de reuniões, e em especial, existe uma maior participação quando os indicadores de violência estão em alta e incomodam a comunidade.

5.11 - Há resistência por parte de componentes das forças policiais em utilizar as ferramentas digitais?

Alguns sim, por não entenderem o propósito do projeto.

5.12 - As autoridades policiais estão envolvidas e atuantes nos CONSEGs, buscando dar um direcionamento de suas ações na solução dos problemas locais de segurança? Há, nitidamente, uma postura clara de maior comprometimento dessas autoridades com a comunidade no seu formato organizado?

Em grande parte sim.

5.13 - Como foi realizada a preparação para que as autoridades policiais participassem do governo eletrônico? Houve repasse de informações e orientações para o público alvo?

Cursos de Policiamento Comunitário.

5.14 - Que estratégias são utilizadas pela Secretaria da Segurança para incentivar a participação da comunidade nas reuniões e envolvê-la nas ações de resolução de problemas locais?

Formalização da participação por meio de CONSEGs.

5.15 - As autoridades da cúpula da Secretaria da Segurança e os profissionais que executam os serviços de patrulha são assíduos e participativos nas reuniões dos CONSEGs? Estão plenamente envolvidos no processo de construção da segurança do bairro e mantendo um vínculo estreito entre os atores públicos e privados?

Em grande parte sim.

5.16 - Usufruindo das experiências quanto ao uso da ferramenta, quais são as causas de sucesso e/ou insucesso?

Sucesso: facilidade de uso da ferramenta e agilidade na resposta policial;

Insucesso: desvio de finalidade do grupo, falta de apoio policial, descrédito pela falta de respostas em tempo e desgaste com o passar do tempo utilizando o projeto.

## PERGUNTAS DE CARÁTER GERAL

6 - Há falta de continuidade das políticas públicas de segurança sustentadas nos conceitos de Polícia Comunitária?

Sim. Em regra os cursos e capacitações eram conduzidas pela SENASP, o que não ocorre mais.

7 - Há constante rotatividade dos membros natos dos CONSEGs oriundos das forças policiais? Se sim. Este fato têm influenciado a não efetivação de uma segurança pública participativa?

Em alguns casos sim.

7 - Há outras ferramentas tecnológicas que foram colocadas à disposição do cidadão visando a integração polícia e comunidade?

Não.

8 - A Secretaria da Segurança Pública está desenvolvendo alguma ferramenta digital com vistas a melhorar a interlocução com a população?

Não.

Solicito a fineza de, se entender necessário, acrescentar o que for necessário.

Boa tarde Dr. Edilson,

Acho que o sr percebeu que a pasta da Segurança funciona como um pêndulo, ora repressivo, ora preventivo, o que não seria o modelo ideal, visto que quando o viés repressivo prevalece, existe uma abandono e esquecimento/enfraquecimento de ações de Policiamento Comunitário/Segurança Cidadã, que por consequência enfraquecem a participação da comunidade na Segurança.

Assim, os CONSEGs e seus projetos em questão, precisam de apoio e estímulo institucional para manterem a participação voluntária em alta, em especial através de ferramentas de tecnologia, leia-se dentro do aparelho celular, deveriam ser uma política de Estado para não desacreditar a proposta e o árduo trabalho de engajamento e participação social.

Em especial, quanto à este questionário, tente torná-lo mais claro e objetivo nos quesitos, para não ser cansativo e mais acessível para qualquer nível de entrevistado. Espero que Deus o abençoe e permita usar este trabalho com proposta eficaz para visibilidade dessa importante estratégia de prevenção à violência em nosso Estado.

Deus o abençoe.

MAJ TARLEY

## ANEXO "B":

Resposta da Secretaria da Segurança Pública por meio do processo 201800005013360, via DESPACHO 562/2020 - GEIN- 18397;

19/08/2020

SEI/GOVERNADORIA - 000014816654 - Despacho

Secretaria de  
Estado da  
Segurança  
Pública



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
GERÊNCIA DE INOVAÇÃO

PROCESSO: 201800005013360

INTERESSADO: GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL

ASSUNTO: Respostas ao Questionário de Mestrado em relação ao i9x

### DESPACHO Nº 562/2020 - GEIN- 18397

Em resposta ao Despacho Nº 114/2020 - SITSP (000014610070), o qual solicita análise e providência de respostas às questões que cabem à área de TI desta Secretaria em relação ao documento "Comunicação Questionário Mestrado" (000011690141), informamos que a Gerência de Inovação colabora respondendo aos questionamentos referentes ao aplicativo i9x conforme segue:

#### *04 - ESPECIFICADAMENTE QUANTO AO i9X:*

*4.1 - Em que ano a ferramenta i9x foi criada pela Gerência de Tecnologia da Segurança Pública de Goiás?*

Resposta: O aplicativo foi criado em 2013.

*4.2 - O i9x ainda está em operação?*

Resposta: Sim, porém foi remodelado, adicionadas novas funcionalidade e passou a se chamar **Goiás Seguro**.

*4.3 - Se sim, quais os resultados práticos que a ferramenta alcançou? Como por exemplo números de acionamentos diários. Casos práticos de sucesso devido ao uso do software, ou outras informações que possam ser relevantes.*

Resposta:

- Desde o início do aplicativo, foram criadas 6558 ocorrências;
- Há relatos nas lojas de aplicativos de que usuários conseguiram recuperar seus objetos roubados/furtados, ao consultar pelo item na opção "Objetos / Veículos Recuperados";
- Usuários conseguem fazer denúncias para o 197 da Polícia Civil;
- A primeira funcionalidade em destaque do aplicativo é o "Alerta Maria da Penha", para que a mulher que se sinta ameaçada já abra o aplicativo e de imediato já consiga clicar e já iniciar uma ocorrência;
- O APP localiza a viatura mais próxima e disponibiliza o telefone da mesma;

- O APP abre ocorrências específicas voltadas para a Polícia Militar e Bombeiro Militar;
- Retorna a delegacia mais próxima;
- Possui links que facilitam o contato dos usuários aos serviços ofertados pela Segurança Pública;
- O usuário ainda consegue fazer teste no aplicativo simulando uma ocorrência real, para isso, basta ativar a opção de "Modo Teste".

**4.4 - Caso o i9x não esteja atualmente em operação. Por qual período esteve?**

Resposta: O aplicativo ainda está em funcionamento.

**4.5 - Quais motivos que ensejaram sua desativação?**

Resposta: O aplicativo não foi desativado.

**4.6 - Houve divulgação da ferramenta aos municípios para que a acessassem?**

Resposta: Sim, houve ampla divulgação na mídia no início da implantação.

**4.7 - Os membros dos CONSEGs tomaram conhecimento do projeto i9x que possibilita acionar os órgãos da Segurança Pública via aplicativo? Se sim, chegaram a acioná-lo?**

Resposta: Não temos essa informação.

**4.8 - Usufruidas experiências quanto ao uso da ferramenta, quais são as causas de sucesso e/ou insucesso?**

Resposta: A ferramenta está disponível nas lojas de aplicativos, porém devido a falta de divulgação e demora no atendimento, os usuários foram deixando de utilizar a ferramenta, que encontra-se atualmente subutilizada.

Atenciosamente,

Diego André Mota da Silva  
Gerente de Inovação

GERÊNCIA DE INOVAÇÃO DO (A) SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA, ao(s) 18 dia(s) do mês de agosto de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO ANDRE MOTA DA SILVA, Gerente**, em 18/08/2020, às 15:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000014816654** e o código CRC **CCC39E69**.

GERÊNCIA DE INOVAÇÃO  
AVENIDA ANHANGUERA 7364, S/C - Bairro AEROVIÁRIO - GOIANIA - GO - CEP 74435-300



Referência: Processo nº 201800005013360



SEI 000014816654

**ANEXO “C”:**

Quarenta e um Questionários respondidos pelos membros dos Conselhos Comunitários de Segurança Pública;

**ISCTE  IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

**NOME:** Bruno S R de souza.

**CPF:** 011.328.321.11

**BAIRRO/SEDE DO CONSEG:** morador bairro já rua J17

**FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG:** \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
 Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim  Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim  Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim  Em parte  Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

( ) Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

( ) Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

~~Acho importante o uso de novas tecnologias na comunicação entre a sociedade e a polícia. É uma ferramenta rápida e eficaz pois (no caso whatsapp) é possível a inserção de localização, áudio e fotos de uma ocorrência que podem ajudar numa situação de flagrante e aumenta o sucesso de apreensão do infrator.~~

~~Deve existir uma campanha mais aberta por parte da secretaria de segurança na divulgação dessa modalidade. Que já é feita a muito tempo pelos policiais em todo país.~~

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Goiânia - Goiás 21 de junho de 2020.

  
ASSINATURA



Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: SILVIO COSTA NETO

CPF: 008.961.651 - 08

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SAO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: LÍDER DE RUA

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: (x) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) (x) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: (x) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- (x) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- (x) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- ( ) Sim (x) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (x) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim (X) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

( ) Sim (X) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

(X) Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

(X) Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

O GOVERNO DEVERIA FORNECER CELULARES MELHORES PARA AS VIATURAS, COM PLANOS ILIMITADOS DE INTERNET, TIVEMOS PROBLEMAS COM ISSO, NOSSO CONSEG TEVE QUE COMPRAR APARELHOS.

Goiânia - Goiás 22 de junho de 2020.

Silvio Costa Neto

ASSINATURA

**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: ARLETE NOLETO SARAIVA DE MACÊDO

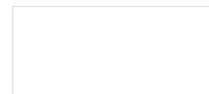
CPF: 433 727 081 72

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor 4º

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Moradora do Setor 4º

1. Para comunicar com a polícia, Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
 Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim  Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou, Você foi bem atendido?  
 Sim  Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim  Em parte  Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim  Não





**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

**NOME:** FÁBIO JESUS MIRNDA

**CPF:** 23502452172

**BAIRRO/SEDE DO CONSEG:** SETOR JAÓ

**FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG:** MORADOR

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
  
2. Se conhece, como ficou conhecendo?
  - Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares
  
  - Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
  
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
  
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?
  - Sim  Não
  
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?
  - Sim  Não
  
6. Seu problema foi resolvido?
  - Sim  Em parte  Não
  
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?
  - Sim  Não



**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

**NOME:** ALCIDES CESSEL

**CPF:** 159.656.221-53

**BAIRRO/SEDE DO CONSEG:** VILA REZENDE / PLAMATO

**FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG:** VICE-PRESIDENTE 3º CONSEG.

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

→ SEM DÚVIDAS O PROGRAMA DA VIZINHANÇA SOLIDÁRIA, COM A GESTÃO DOS CONSEG'S, TEM PROMOVIDO UMA APROXIMAÇÃO E UM COMPROMETIMENTO MUITO BOM ENTRE A COMUNIDADE E AS POLÍCIA. ISSO TEM AUMENTADO A CONFIANÇA NAS NOSSAS POLÍCIAS E A CONSEQUENTE MELHORIA DA SUA IMAGEM. PEISSO QUE NÃO SE DEVE POUQUER OS CONSEG'S, PORA QUE SE DE MAIS CONFIANÇA AOS MESMOS.

→ ENQUANTO TENHAMOS UMA ESTRATA RELIÇÃO COM A NOSSA POLÍCIA CIVIL, AINDA TEMOS MUITO A MELHORAR. ACHAMOS A NOSSA POLÍCIA CIVIL UM PONTO DISTANTE DA COMUNIDADE, TALVEZ PELO SEU APTARTAMENTO COMUNITÁRIO ATUAL.

→ CONTANDO A NOSSA PM, EXISTEM MUITAS AÇÕES QUE PODEM SER IMPLEMENTADAS PARA MELHORAR ESTE CONTATO PM/COMUNIDADE, E VEJO ESSE ESPERDO DO NOSSO BATAHÃO, MAS SEMPRE ~~SEJA~~ INTENDIMENTAIS COM AS MUDANÇAS DE COMANDO. É CLARO QUE 2020 NÃO TEM MUITO A SE FAZER ALÉM DE DAR MUITA ATENÇÃO AS PESSOAS DE SUAS COMUNIDADES

Goiânia - Goiás de 08 de JULHO de 2020.

ASSINATURA



## Instituto Universitário de Lisboa

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Antônio Ricardo Gomes de Souza

CPF: 095.979.561-87

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor Jão

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Não há

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

*Prejudicado*

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

*Prejudicado*

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A realização de reuniões periódicas com informes sobre as ocorrências no setor e condutas de segurança a serem adotadas.

Goiânia - Goiás 26 de junho de 2020.

ASSINATURA

**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: Sebastião de Jesus Louza

CPF: 269.536.921-20

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: 5º CONSEG - Unias Mafelha

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Presidente

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

O problema não é de comunicação com a polícia.

A comunicação com a Polícia é muito boa

Goiânia - Goiás 16 de Junho de 2020.

*Edilson de Jesus*

ASSINATURA

**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: ALFREDO HENRIQUE GOMES

CPF: 741.309.191.72

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: URIAS MAGALHÃES

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: CONSELHEIRO

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

( ) Sim (X) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

( ) Sim (X) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

( ) Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

PROGRAMAS QUE INCENTIVEM A INTERAÇÃO ENTRE TODOS OS VIZINHOS DO MESMO BAIRRO. POR EXEMPLO: GRUPOS DE WHAT'S APP QUE RESTRINGEM MENSAGENS A APENAS SUGESTÕES DE MELHORIAS NO PRÓPRIO BAIRRO.

Goiânia - Goiás 16 de JUNHO de 2020.

Mmgo.

ASSINATURA

# ISCTE IUL

Instituto Universitário de Lisboa

## PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Luísa Rita Gonçalves

CPF: 565213081-49

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: 26.º Conseg.

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Presidente

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) (x) Vizinhos, amigos ou familiares  
(x) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(x) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(x) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(x) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(x) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

Sim

Em parte

Não

8. Se a resposta for negativa, Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim

Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?

Sim

Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim

Não

11. Se a resposta for negativa, Gostaria de participar?

Sim

Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim

Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Sim, hoje já temos em nossos bairros  
muitos projetos que dão muito certo, como  
a iniciativa de solicitação como autônomo desse  
projeto de uma rota um exemplo a eu de  
de conselho de segurança (lowseg) e também  
outro projeto no qual sou autor e está  
chamado Conselho Seguro e tá-bem dá  
muito certo e ambos estão em todo o estado  
inclusive já vieram do exterior ver de  
perto estes projetos (TAPAS) temos  
que usar a tecnologia em ao cidadão  
de um modo com base a sua realidade.  
Deixo meus agradecimentos as forças  
de segurança e ao meu grande amigo  
Eduardo de Brito... Obrigado. ROK  
Lado norte de nossa segurança.

Goiânia - Goiás / 03 de Agosto de 2020.

ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Sueli A. Castro Cruz

CPF: ~~1676469~~ 167646331-34

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: União Magalhães

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: conselheiro

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
(X) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- (X) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- (X) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- (X) Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (X) Sim ( ) Não

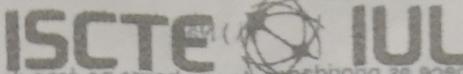
8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?  
( ) Sim ( ) Não
9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?  
(X) Sim ( ) Não
10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?  
(X) Sim ( ) Não
11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?  
( ) Sim ( ) Não
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

eu acho que nas reuniões do conselho a gente consegue se comunicar bem.

Goiânia - Goiás 17 de Junho de 2020.

Sueli A. Castro e Murriel

ASSINATURA



Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Raquel Ribeiro Gomes

CPF: 517418634-15

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: S-P Condes

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Conselheira

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o 19X?
WhatsApp: (X) Não ( ) Sim
19X: ( ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares
(X) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?
WhatsApp: (X) Não ( ) Sim
19X: ( ) Não (X) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o 19X? a alguma vizura que faz patrulhamento no seu bairro?
( ) Sim (X) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?
(X) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?
(X) Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?
(X) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim  Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo

*deveriam ter mais comunicação ao todo.*

Goiânia - Goiás, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

ASSINATURA

*Rafael*



Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Elnei Cândida de Paiva Alves

CPF: 371.143.441-04

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor João

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: (X) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG (X) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: (X) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(X) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(X) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(X) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?  
( ) Sim ( ) Não
9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?  
 Sim ( ) Não
10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?  
 Sim ( ) Não
11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?  
( ) Sim ( ) Não
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?  
 Sim ( ) Não
13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

~~Acredito que temos um contato  
direto e indireto com nossa polícia.  
Nossa associação tem  
sido, no dia a dia, exotica e  
materialmente atuante nessa parceria.  
O programa "Vizinhança Solidária"  
tem se mantido atuante.~~

Goiânia - Goiás 23 de junho de 2020.

[Assinatura]  
ASSINATURA

# ISCTE IUL

Instituto Universitário de Lisboa

## PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: MARCIO MOREIRA VIANA REZENDE

CPF: 785.896.141-15

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR JAÓ

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: MORADOR SETOR JAÓ

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
 Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não





Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Carla Penalva Silva Coelho

CPF: 586 077.815-53

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor Jão - Goiânia - Goiás

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Moradora

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) (X) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(X) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(X) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(X) Sim ( ) Não



PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

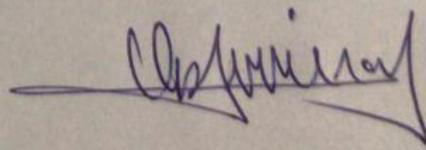
NOME: ORIZON PEREIRA FERREIRA

CPF: 302 993 901 - 44

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR JAO'

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: NENHUMA (morador do bairro)

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(  Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(  Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(  Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não



8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Acho a comunicação via WhatsApp muito agil e eficiente. Muito boa a iniciativa. Tem nos deixado muito mais tranquilos, pois sabemos que caso seja preciso sabemos atender de forma rápida.

Goiânia - Goiás 21 de JUNHO de 2020.

ASSINATURA

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Leandro Gonçalves Monteiro - Proprietário

CPF: 070-882-051-49

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: ST. URIAS MAGALHÃES

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: TESOUREIRO

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?
- WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?
- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares
  - Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?
- WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?
- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?
- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?
- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?
- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim

( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim

( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim

( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim

( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim

( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A POLÍCIA MILITAR DO NOSSO BAIRRO  
STO-URIAS MAGALHÃES, É MUITO BASTANTE  
POSITIVA. ESTÁ DE PARABENS, PELO POLÍCIAMENTO  
EM NOSSA POPULAÇÃO, DO BAIRRO E TAMBÉM,  
EM TODA GOIÂNIA, E EM TODO O ESTADO  
DE GOIÁS.

Goiânia - Goiás 17 de JUNHO de 2020.

*Gerardo Gomes dos Santos*

ASSINATURA

*Gerardo*

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Adriana Garcia Reis Dourado

CPF: 695.748.551-04

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: 31 Conseg Setor Joo

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Presidente

1. Para comunicar com a polícia, Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim  Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A mudança de Paradigma no Policiamento  
Populatório é de extrema importância. Treinamentos  
voltados p/ o tema dentro da PE como na PM.

Goiânia - Goiás 01 de Julho de 2020.

Roberto R. Durado

**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: ROBERT DOUGLAS REGIS ARAUJO

CPF: 941507291-15

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: URIAS MAGALHAES

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: CONSELHEIRO

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
(X) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- (X) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- (X) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- (X) Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (X) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim

( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?

(X) Sim

( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

(X) Sim

( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim

( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

(X) Sim

( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

ESTAMOS BEM SERVIDO  
PARABENS 90 BATALHAO  
OBRIGADO PELA DEDICAÇÃO

Goiânia - Goiás de JUNHO de 2020.

Roberto Douglas de ARAUJO

ASSINATURA

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Shalita Rodrigues Sousa

CPF: 028.175.551-55

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR SÃO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: (X) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) (X) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: (X) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(X) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(X) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(X) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa, Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?
- Sim  Não
9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?
- Sim  Não
10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?
- Sim  Não
11. Se a resposta for negativa, Gostaria de participar?
- Sim  Não
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?
- Sim  Não
13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

No fim de contas a polícia é bilíngue, e usa o whats app tem nos comentários de cada vez mais, o que começa com a segurança do setor. Se tem a ideia para com a segurança do Bairro

Goiania - Goiás 21 de junho de 2020

Edalita Rodrigues Sousa

ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Carliêira Lício de Almeida

CPF: 939.462.791-04

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor 3a

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: (x) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) (x) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: (x) Não ( ) Sim  
- i9X: (x) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro? WhatsApp

- (x) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- ( ) Sim ( ) Não "Nunca usei"

6. Seu problema foi resolvido?

- ( ) Sim ( ) Em parte ( ) Não "Nunca usei"

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (x) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim (X) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

(X) Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

(X) Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

(X) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

(X) Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Nenhum

Goiânia - Goiás 23 de Junho de 2020.

Almida  
ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: EDMILSON JUNQUEIRA DE MENDONÇA

CPF: 282.662.341-91

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR JAO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
( ) Sim  Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim  Não

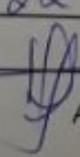
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A POLÍCIA E AS ASSOCIAÇÕES, PODERIAM ENVIAR  
ESFORÇOS PARA AUMENTAR A PARTICIPAÇÃO DOS  
MORADORES QUE NÃO PARTICIPAM ATIVAMENTE  
DO VIZINHANÇA SOLIDÁRIA IMPLEMENTADO PELO  
NOSSO CONSELHO.

Goiânia - Goiás 22 de JUNHO de 2020.

  
ASSINATURA

**ISCTE**  **IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: Maria Lúcia Ribeiro Silva

CPF: 033 279078-97

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Seter fát

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Moradora

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) (X) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: (X) Não ( ) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
( ) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
( ) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(X) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa, Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa, Gostaria de participar?

Sim  Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

*Sei que tem muitas moradores que não tem internet e muitas mudam residências*

Goiânia - Goiás 03 de Julho de 2020.

*[Assinatura]*

ASSINATURA



Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: KEVALINO PEREIRA DA SILVA

CPF: 122.079.931-91

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: JAO' - 31°

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: LIDER DA AV. PEDRO ALVARES CAEROL

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não



**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

NOME: Alexandre A Almeida

CPF: 14172668801

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Sector JAO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não



**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**NOME: Dilma Vieira da Silva MattosCPF: 294.898.571-49BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor Gasó

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) (X) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(X) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(X) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(X) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(X) Sim ( ) Não



### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Olga dos Reis Cândida Pires

CPF: 252.419.151-68

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor Jao'

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não  Sim

- i9X: ( ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares

Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não ( ) Sim

- i9X: ( ) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

( ) Sim ( ) Não NUNCA acionei

6. Seu problema foi resolvido?

( ) Sim idem ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

Sim ( ) Não



**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**NOME: Solange Camarero Sousa DuarteCPF: 26686560876BAIRRO/SEDE DO CONSEG: João

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim
  
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
  
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
  
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
  
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
( ) Sim  Não
  
6. Seu problema foi resolvido?  
( ) Sim ( ) Em parte  Não
  
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não



ISCTE IUL  
Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: MARY SANTOS COIMBRH

CPF: 545.646.381-34

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: St. São

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Coordenadora

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa, Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades do seu bairro na área de Segurança Pública?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa, Gostaria de participar?

Sim  Não

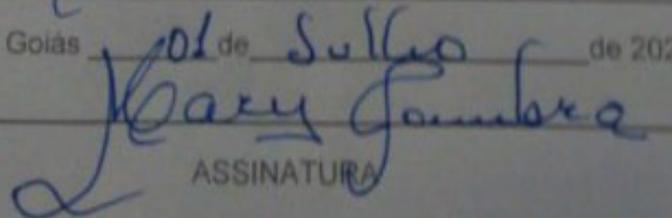
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Estamos bem representados

Goiânia - Goiás, 01 de Julho de 2020.

  
ASSINATURA

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: João Benedito da Silva

CPF: 32057385191

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Paó

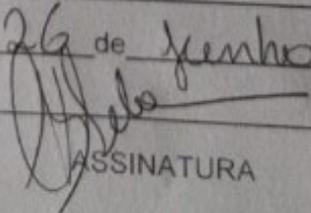
FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: -

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
 Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim  Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim  Não Ainda não acionei
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim  Em parte  Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim  Não

8. Se a resposta for negativa, Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?
- Sim  Não
9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?
- Sim  Não
10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?
- Sim  Não
11. Se a resposta for negativa, Gostaria de participar?
- Sim  Não
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?
- Sim  Não
13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo escreva nas linhas abaixo.

Está sendo bem efetivo. A gestão do CONSEG é bem competente e isso faz toda a diferença.

Goiânia - Goiás 26 de junho de 2020.

  
ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Fátima Aparecida Pires

CPF: 374.955.181-20

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Sitor João

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não



ISCTE IUL  
Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Luana Silva de Moraes

CPF: 50845942-15

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: \_\_\_\_\_

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Nen

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG (x) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(x) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(x) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(x) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(x) Sim ( ) Não

- 8. Se a resposta for negativa, você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?  
 Sim  Não
- 9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?  
 Sim  Não
- 10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?  
 Sim  Não
- 11. Se a resposta for negativa, gostaria de participar?  
 Sim  Não
- 12. A Secretaria de Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações de segurança pública em seu bairro?  
 Sim  Não
- 13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Não, já o suficiente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Goânia - Goiás 01 de julho de 2020.

\_\_\_\_\_  
SIGNATURA

**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

**PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS**

**NOME:** Jose Cleto Camargo

**CPF:** 19802480100

**BAIRRO/SEDE DO CONSEG:** Setor João

**FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG:** \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp: ( ) Não (X) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- (X) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: (X) Não ( ) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- (X) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- ( ) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- ( ) Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (X) Sim ( ) Não



## PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: DEUSDETE GOMES DE SOUSACPF: 095.510.261-87BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR JAO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
( ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp:  Não ( ) Sim  
- i9X:  Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim ( ) Não



### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Paula Maria de Castro Sanchez

CPF: 471966451-20

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: Setor 5º

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: membro da comunidade

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não (x) Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
(x) Propaganda (diversa) (x) Vizinhos, amigos ou familiares  
(x) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não (x) Sim  
- i9X: ( ) Não ( ) Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
(x) Sim ( ) Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
(x) Sim ( ) Não
6. Seu problema foi resolvido?  
(x) Sim ( ) Em parte ( ) Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
(x) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?
- ( ) Sim ( ) Não
9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?
- (x) Sim ( ) Não
10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?
- (x) Sim ( ) Não
11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?
- ( ) Sim ( ) Não
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?
- (x) Sim ( ) Não
13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A comunidade do Setor faz tem trabalhado um caminho satisfatório e produtivo em relação à comunicação com a polícia, por meio das redes sociais. O Casseg foi construído e mantém uma interatividade com a mesma, relatando as ocorrências com agilidade e clareza nas informações, o que tem possibilitado uma resposta rápida e eficaz, evitando na maioria das vezes os crimes e ao mesmo tempo mitigando a falta de preparo da polícia.

Goiânia - Goiás 23 de junho de 2020.

ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Rosineide A.S. Rosende Santos

CPF: 1185.573.901-49

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: pl. Planalto, pl. Guape, Beira  
vila Rosende 3ºº andar - Região sudo

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Presidente

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?
  - Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares
  - Em reuniões do CONSEG  Outros meios. Através da Bo ma  
7 e Batalhas
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?
  - Sim whatsapp  Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?
  - Sim  Não
6. Seu problema foi resolvido?
  - Sim  Em parte  Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?
  - Sim, mas não é absoluta. É necessária logo  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim

Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública?

Sim

Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim

Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim

Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim

Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

As reuniões trimestrais promovidas pelo Conseg ajuda muito na aproximação polícia e comunidade. Hoje temos + de 750 pessoas que participam dos grupos de WhatsApp do programa Vizinhança Solidária e isso tem promovido uma relação muito melhor e a segurança dos bairros melhorou + e o 37º Conseg tem contato frequente e o Comando e todos os problemas encontrados são resolvidos. O 37º Conseg já realizou diversos trabalhos em parceria com o 7º Batalhão tais como campanha de doação de alimentos, campanha de doação de sangue e já fez contribuições p/ o Quartel como telefones, aparelhos celulares entre outras.

Goiânia - Goiás 08 de Julho de 2020.

Bastos

ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Carlos Alberto Ribeiro De Azevedo

CPF: 598 928 208 28

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: SETOR JAO

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: \_\_\_\_\_

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o 9X?

- WhatsApp: ( ) Não (  ) Sim  
- 9X: (  ) Não ( ) Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- ( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
(  ) Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp: ( ) Não (  ) Sim  
- 9X: (  ) Não ( ) Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o 9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- (  ) Sim ( ) Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou, Você foi bem atendido?

- (  ) Sim ( ) Não

6. Seu problema foi resolvido?

- (  ) Sim ( ) Em parte ( ) Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- (  ) Sim ( ) Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

( ) Sim ( ) Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim ( ) Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim ( ) Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

( ) Sim ( ) Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim ( ) Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a polícia? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

DEVERIA TER MAIS INTEGRALIDADE PESSOAL  
ENTRE AS VIATURAS DO SETOR COM  
OS MORADORES COM ELAS PASSANDO  
NAS RESIDÊNCIAS E SE APRESEN-  
TANDO. DE CONVERSANDO COM OS MORADORES  
E ISSO DEVERIA SER FEITO POR QUADROS  
ONDE ENTREGARIAM UM FOLHETO COM  
INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA E CONTATO  
VIA TELEFONE OU WHATSAPP  
SERIA O IDEAL O COMANDO POLICIAL  
MANTER UMA EQUIPE FIXA EM CADA  
SETOR PARA O CIDADÃO GANHAR CONFIANÇA  
COM O POLICIAL.

Goiânia - Goiás 21 de Junho de 2020.

ASSINATURA

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Maria Andrade de Paula

CPF: 46985786120

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: União Magalhães

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Conselheira

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
 Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim  Não
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim  Não
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim  Em parte  Não
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?  
 Sim  Não



PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: António Rodrigues Xavier

CPF: 087.050.541-68

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: URIAS MAGALHÃES COIÃNIA

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: CONSELHEIRO

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a policia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim  Não

12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

A POLICIA MILITAR DO NOSSO BARRIO  
URIAS MAGEANHES. ESTA DE PARABENS  
PELO POLICIAMENTO PEGSTADO.  
A NOSSA POPULACAO FAMILIAR TAMBOEM  
EM GOIANIA GOIAS

Goiania - Goiás 16 de JUNHO de 2020

Antônio RODRIGUES XAVIER

ASSINATURA

### PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Adriana Jussara da Costa Souza

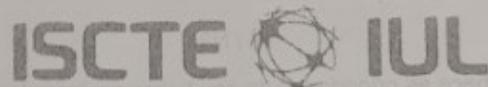
CPF: 001.139.061.80

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: UNIAS MARAZHAS

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: conselheiro

- Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
- Se conhece, como ficou conhecendo?
  - Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares
  - Em reuniões do CONSEG  Outros meios.
- Você já os acessou para se comunicar com a polícia?
  - WhatsApp:  Não  Sim
  - i9X:  Não  Sim
- Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?
  - Sim  Não
- Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?
  - Sim  Não
- Seu problema foi resolvido?
  - Sim  Em parte  Não
- Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?
  - Sim  Não





Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: Marta Celvy Gomes Pinto

CPF: 288847931-68

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: 3º andar

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: Conselheira

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

2. Se conhece, como ficou conhecendo?

- Propaganda (diversa)  Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG  Outros meios.

3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?

- WhatsApp:  Não  Sim  
- i9X:  Não  Sim

4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?

- Sim  Não

5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?

- Sim  Não

6. Seu problema foi resolvido?

- Sim  Em parte  Não

7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar com a polícia?

- Sim  Não

8. Se a resposta for negativa. Você tem uma sugestão de como se comunicar melhor com a polícia?

Sim  Não

9. Você conhece as prioridades de seu bairro na área de Segurança Pública ?

Sim  Não

10. Você participa de alguma maneira da segurança do seu bairro usando os aplicativos?

Sim  Não

11. Se a resposta for negativa. Gostaria de participar?

Sim  Não

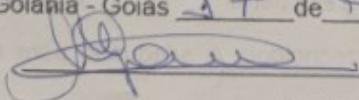
12. A Secretaria da Segurança Pública facilita e promove a participação do cidadão nas ações da segurança pública em seu bairro?

Sim  Não

13. Você gostaria de fazer algum comentário complementar que na sua opinião poderia melhorar a comunicação entre o cidadão e a sociedade? Se positivo, escreva nas linhas abaixo.

Sim, poderia ser muito, na comun  
casas, respeito e na solidariedade  
com a comunicação pela watzap.  
Melhoraria muito a comunicação

Goiânia - Goiás 17 de Junho de 2020.



ASSINATURA

**ISCTE IUL**  
Instituto Universitário de Lisboa

PESQUISA COM MEMBROS DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS

NOME: República do Socorro Nunes de Melo

CPF: 060 287 131-04

BAIRRO/SEDE DO CONSEG: St João

FUNÇÃO OCUPADA NO CONSEG: mediadora

1. Para comunicar com a polícia. Você conhece os aplicativos WhatsApp ou o i9X?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
  
2. Se conhece, como ficou conhecendo?  
( ) Propaganda (diversa) ( ) Vizinhos, amigos ou familiares  
 Em reuniões do CONSEG ( ) Outros meios.
  
3. Você já os acessou para se comunicar com a polícia?  
- WhatsApp: ( ) Não  Sim  
- i9X: ( ) Não  Sim
  
4. Você tem acesso direto via WhatsApp ou o i9X? a alguma viatura que faz patrulhamento no seu bairro?  
 Sim ( ) Não
  
5. Caso você tenha acesso. Quando acionou. Você foi bem atendido?  
 Sim ( ) Não
  
6. Seu problema foi resolvido?  
 Sim ( ) Em parte ( ) Não
  
7. Você entende que o uso da tecnologia é adequado para comunicar polícia?  
 Sim ( ) Não



**ANEXO “D”:**

Pesquisa da Gerência dos Conselhos Comunitários de Segurança Pública de Goiás.

---

SSP - SAOI  
Gerência de Articulação e Ações Integradas  
Conselhos Comunitários de Segurança e Defesa

Social

Secretaria de  
Estado da  
Segurança  
Pública



QUESTÃO SOBRE EXISTÊNCIA DO

**CONSEG** *O município tem Conseg's ativos?*



Fonte: SSP – SAOI - Gestão Estadual Consegs

- Os(as) representantes das SSP nas RISP e AISP responderam as questões, sendo que 68% reconhecem a existência da sociedade civil organizada por meio dos Consegs ativos em suas regiões.
- Identifica-se a necessidade de melhoria na integração entre os Órgãos SSP e os Conselhos, tendo em vista que, em 2019, assessorias resolutivas entre os Consegs locais e as Forças de Segurança deram resultados positivos em várias cidades com projetos e obras, envolvendo políticas públicas de segurança e redução dos índices de criminalidade, orçados em mais 2



03

(dois) milhões de reais, como veremos no próximo slide.

## QUESTÃO SOBRE COOPERAÇÃO DO CONSEG

*O Conseg colabora ou colaborou com o município ou na AISP no implemento de projetos de impacto que servirá na inteligência da SSP, policiamento preventivo ou ostensivo?*

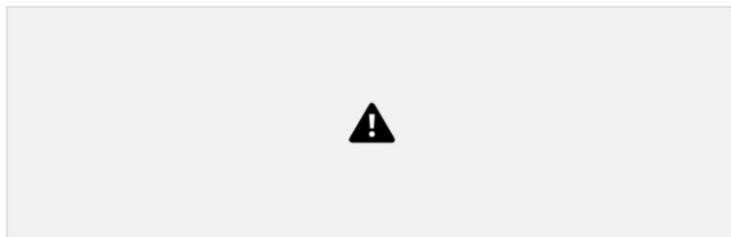
Catalão - AISP 26	Instalação de sistema de segurança na cidade
Ipameri - AISP 26	Câmera de segurança na cidade
Alto Paraíso - AISP 29	Implantação de drone no patrulhamento preventivo e ostensivo
PM	
Campos Belos - AISP 32	Aquisição câmeras monitoramento para o quartel
Feedback	
São Domingos - AISP 32	Auxilia na manutenção preventiva da unidade policial
Silvânia - AISP 38	Monitoramento eletrônico na cidade
Senador Canedo - AISP 12	Câmeras; recursos eletrônicos
BM	
Uruaçu - AISP 27	Câmeras de monitoramento na cidade
Feedback	
Jaraguá - AISP 40	Câmeras de monitoramento na cidade
Catalão - AISP 26	PC Feedback
monitoramento na cidade	Posse - ASISP 31
Câmera vigilância para a Delegacia	
Iporá - AISP 23	Câmeras de monitoramento na cidade
Edéia - AISP 25	Câmeras de monitoramento na cidade
Acreúna - AISP 25	Câmeras de monitoramento na cidade
Ipameri - AISP 26	Câmera vigilância para a companhia prisional
Formosa - AISP 28	Apoio à PM local
Itajá - AISP 33	Monitoramento eletrônico da unidade prisional
DGAP	
Itapaci - AISP 35	Câmeras de segurança na cidade
Feedback	
Silvânia - AISP 38	Monitoramento eletrônico; Drones
Vianópolis - AISP 39	Monitoramento eletrônico da unidade prisional
Pires do Rio - AISP 39	Monitoramento eletrônico da unidade prisional
Jaraguá - AISP 40	Inauguração de presídio e manutenção corretiva e preventiva na delegacia e quartel PM
Palmeiras de Goiás	
- AISP 42	Monitoramento eletrônico
Cristalina - AISP 47	Câmeras de monitoramento na cidade



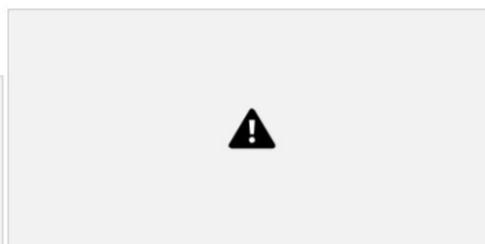
04 Orçamento + de 2 MILHÕES no ano de 2019

## INTEGRAÇÃO COM AS FORÇAS EM 2019

*Interior do Estado (Central, Sul e Norte) – Participação ativa da comunidade com as polícias civil, militar e*



*bombeiros.*

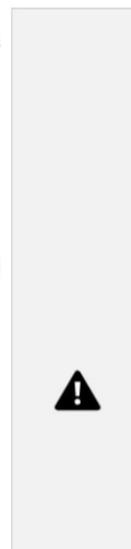


05

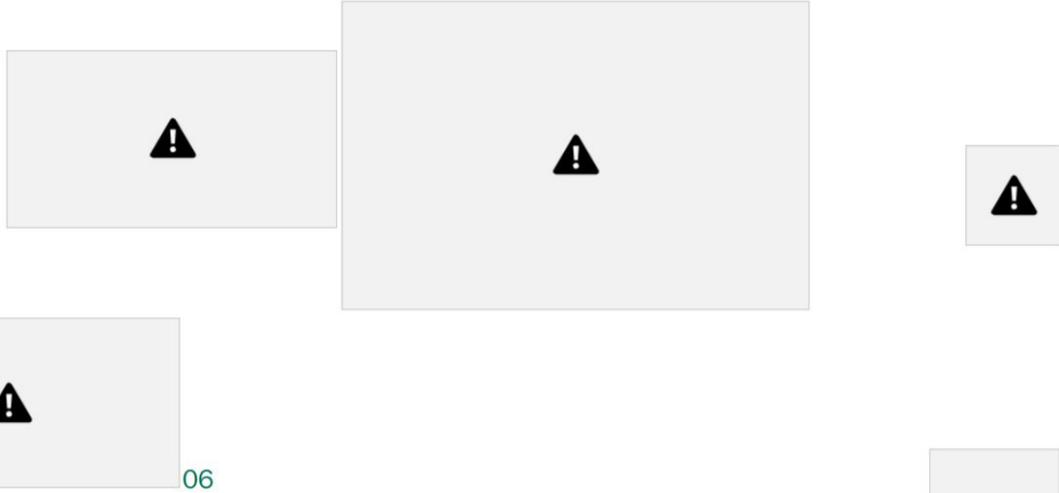
Durante as reuniões foram realizadas pesquisas qualitativas e quantitativas

## INTEGRAÇÃO COM AS FORÇAS EM 2019

*Região Metropolitana de Goiânia (RMG) – Participação ativa da comunidade com as polícias civil,*

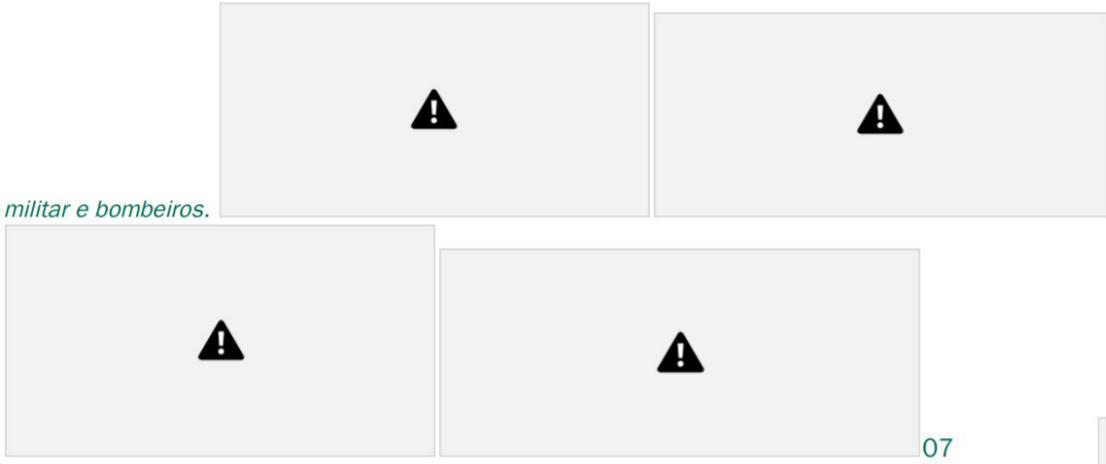
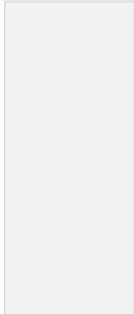


*militar e bombeiros.*



## INTEGRAÇÃO COM AS FORÇAS EM 2019

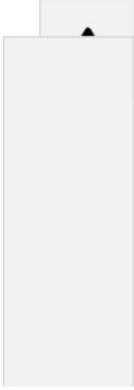
*Região do Entorno do Distrito Federal – Participação ativa da comunidade com as polícias civil,*

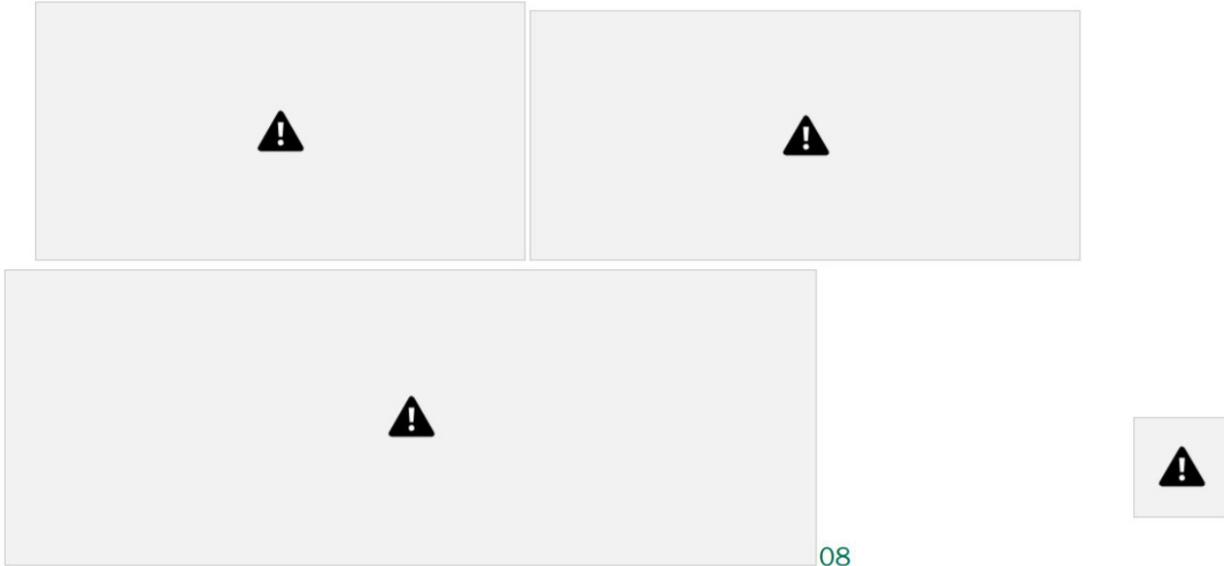


*militar e bombeiros.*

## INTEGRAÇÃO COM AS FORÇAS EM 2019

*Capital – Participação ativa da comunidade com o Policiamento Comunitário*





08

## QUESTÃO SOBRE ALINHAMENTO E PLANOS

*As atividades do Conseg são desenvolvidas, ouvindo o órgão da SSP sobre os indicadores de criminalidade e priorizando ações para reduzir*

*riscos e crises ?*



Fonte: SSP – SAOI - Gestão Estadual Consegs

- Em outra questão apresentada no mesmo formulário, observa-se que somente 12% tem plano de ação escrito, priorizando soluções de forma participativa entre o órgão SSP e a comunidade por meio do Conseg. Situação que está sendo corrigida, conforme plano de ação ao final do estudo.

09\* Nos 2 próximos slides, nota-se o gestores de segurança pública que fizeram gestão propositiva e implantaram projetos

inovadores na perspectiva de segurança comunitária com apoio dos Consegs em suas regiões ou áreas.

## QUESTÃO SOBRE APOIO LOCAL DOS CONSEGS

*Em 2019, foi implantado ou monitorado algum projeto inovador de segurança comunitária com a participação do Conseg?*

Aparecida de Goiânia - AISP 11 Caldazinha, Bonfinópolis, Senador  
Policimento Comunitário

Canedo, Bela Vista - AISP 12 Policiamento Comunitário; Comércio Seguro; PROERD

Anápolis - AISP 15 Polícia Mirim  
Inhumas - AISP 16 Polícia Mirim; Comércio Seguro Itapirapuã - AISP 18 Comércio Seguro  
Jussara - AISP 18 Polícia Mirim  
PM  
Quirinópolis - AISP 25 Comércio Seguro; PROERD; Patrulha Rural  
Feedback  
Ipameri - AISP 26 Comércio Seguro; banco seguro; policial mirim Uruaçu - AISP 27 Polícia Mirim

Alto Paraíso - AISP 29 Policial Mirim; Vizinhança Solidária Campos Belos - AISP 32 Comércio Seguro; Preparatório de concurso para  
ingresso em carreiras policiais para pessoas vulneráveis

Santo Antônio Descoberto VizinhançaSolidária  
Silvânia - AISP 38 Comércio Seguro; Bombeiro Mirim  
Senador Canedo - AISP 12 Vizinhança Solidária; Bombeiro Mirim  
Anápolis - AISP 15 Polícia Mirim  
Campos Belos - AISP 32 Brigada Florestal Mista  
Jataí - AISP 33 Comércio Seguro; Policiamento Comunitário  
BM  
Ceres - AISP 35 Operação Bombeiro nas ruas; Operação edificação mais segura; Bombeiro educador  
Feedback  
Pires do Rio - AISP 39 Bombeiro Mirim  
Cidade Ocidental - AISP 44 Mulher mais segura  
Itaberaí - AISP 46 Policiamento comunitário



10

## QUESTÃO SOBRE APOIO LOCAL DOS CONSEGS

*Em 2019, foi implantado ou monitorado algum projeto inovador de segurança comunitária com a*

*participação do Conseg?*

PROERD

Goianésia - AISP 34 SPTC Feedback  
Ceres - AISP 35 PROERD  
Aparecida de Goiânia - AISP Feedback  
8,9,10,11 PC Minha escola mais segura

Planaltina - AISP 29 Vizinhança solidária Iporá - AISP 30 Visita solidária  
Senador Canedo - AISP 12 Comércio Seguro; Bombeiro Mirim; PROERD  
Jussara - AISP 18 Polícia mirim  
Morrinhos - AISP 22 PROERD  
Cachoeira Alta - AISP 25 Comércio Seguro Ipameri - AISP 26 Guardiões mirins; Patrulha Rural; Comércio Seguro;  
Banco Seguro Niquelândia - AISP 27 Policiamento comunitário DGAP  
Itapaci - AISP 35 Comércio seguro; blitz; Vizinhança solidária Feedback  
Silvânia - AISP 38 Patrulha Rural  
Vianópolis - AISP 39 PROERD; Bombeiro mirim Pires do Rio - AISP 39 Bombeiro Mirim Orizona -  
AISP 39 Comércio seguro  
Cidade Ocidental - AISP44 PROERD; Comércio seguro; vizinho solidário; policiamento comunitário Cristalina - AISP 47  
PROERD; Comércio seguro; guarda mirim



- Principais destaques acima apontados pelos representantes da SSP nos municípios.

11

## QUESTÃO SOBRE INTEGRAÇÃO DO CONSEG

*O Conseg integra com o órgão SSP por meio de reuniões ou redes sociais, compartilhando dados para análise criminal, situações suspeitas ou fatores de risco para prevenção contra a criminalidade ou violência ?*



Fonte: SSP – SAOI - Gestão Estadual Consegs

- Percentual de integração baixo, tendo em vista a necessidade de treinamento com os gestores de Consegs para saber lidar com a rotatividade dos gestores públicos de segurança e melhor articulação, conforme proposto no Plano de Ação no final deste estudo.

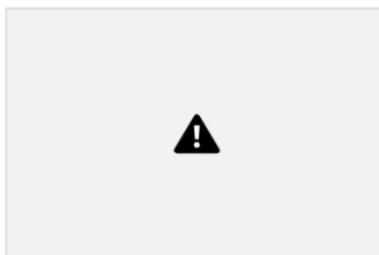
12

## QUALIFICAÇÃO EM 2019

*Treinamento para todos os gestores dos Consegs em parceria com a Fecomércio e Ministério Público de Goiás.*

*Assuntos: Como registrar a Pessoa Jurídica do Conselho e Projeto Estruturar para Humanizar do*

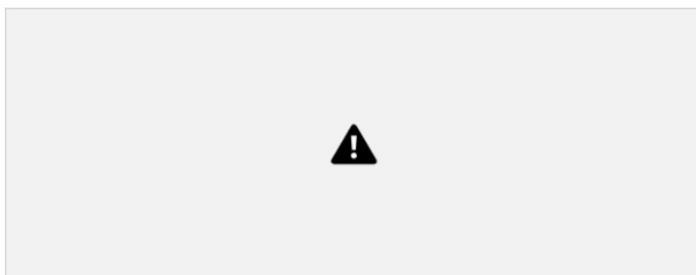
MP GO



13\* Evento presencial para Presidentes da Capital e Live aos presidentes do interior do Estado.

## ALGUNS PROJETOS DESENVOLVIDOS EM 2019

*Implantação e Consolidação do Projeto Condomínio Solidário - Piloto nas regiões sul e oeste da Capital em parceria com as Polícias Militar, Civil, Bombeiros, Guarda Civil Metropolitana, Agehab e Secovi Goiás.*



Principais

Região Sul 1º BBM  
1º BPM  
8ª DP  
Região Oeste 42º BPM  
18ª DP

parceiros das Forças:  
Denarc  
PC – Coord 197

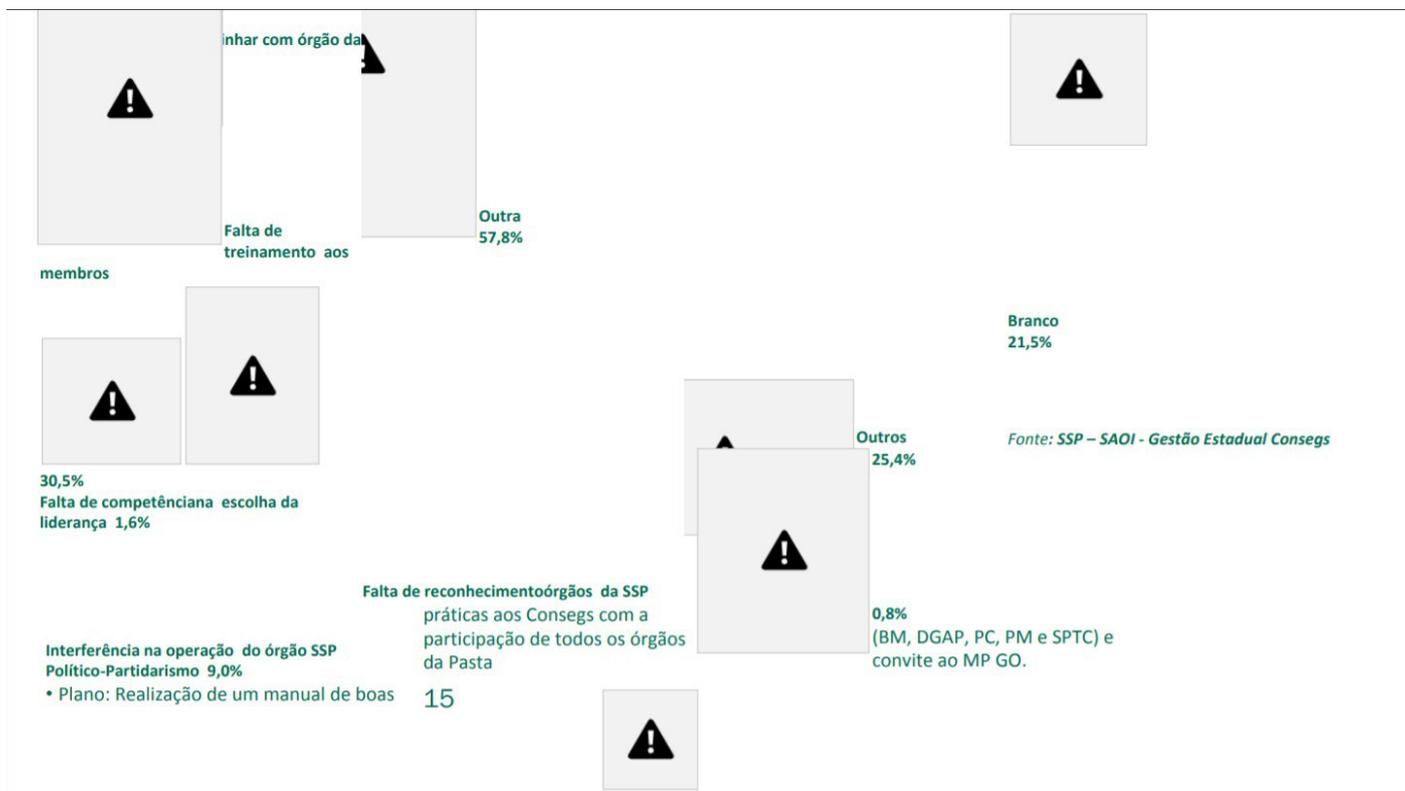
14

## QUESTÃO SOBRE



## NECESSIDADE TREINAMENTO *O que mais enfraquece ou*

*enfraqueceu o Conseg em Goiás na integração com o órgão da SSP ?*



**OBJETIVO:**

Realizar videoconferências nas 17 regionais integradas de segurança pública

**MEDIADOR** Gerente de Articulação e Ações Integradas **INDICADOR:** Número de participantes dos Consegs **DATA:** de 08 a 23 de junho de 2020

**META:** Integrar 70% dos membros (gestores públicos e voluntários)

Realizar o briefing Validar as ações 5/5/20 04/6/20 Gerente de

(RISPs) e nas 07 áreas integradas de segurança da Capital (AISPs) com os Presidentes e membros dos Consegs, aproximando aos membros técnicos (comandantes e delegados da Forças BM, DGAP, PC, PM e SPTC) dentro da perspectiva de segurança comunitária e analisar a situação local de emergência nos Consegs, tendo em vista a pandemia do novo Coronavírus - COVID 19. No dia 23 de junho, 15 h, será realizada uma videoconferência com todos em comemoração ao Dia Estadual dos Consegs.

Articulação SAOI Apresentando o relatório e a minuta do

projeto ao SSP. Zero

Convidar os debatedores 5/6/20 8/6/20 Gerente de  
Promover o debate qualificado das ideias de  
segurança cidadã

formalizando por

Articulação Ambiente Virtual Entrando contato e email ou aplicativo. Zero  
Setorial tema, data, horário, logo e junho.  
Ambiente Virtual imagem de evento para a  
Elaborando um folder com o videoconferência do Dia 23 deZero

Fazer o flyer Estabelecer a  
identidade visual 5/6/20  
10/6/20 Gerente da Comunicação

### Ambiente virtual

Escolher o aplicativo para o local do evento

Inteligência Criando o link para a sala virtual e

Divulgar e confirmara  
Preparar as salas

disponibilizando no dia do evento. Zero

virtuais 5/6/20 8/6/20 Gerente de

comunicação efetiva 5/6/20 8/6/20 Gerente de

presença Realizar a

redes sociais e confirmando a presença. Zero

Realizar a

Cumprir o objetivo

Articulação Redes Sociais Viralizando o folder nas

videoconferência

SSP. Zero

inicial do plano 8/6/20 23/6/20 Mediador da

videoconferência Sala Virtual Executando conforme roteiro validado

planos com validação do SSP. Zero 17

Realizar o pós evento Encaminhar os

apontamentos 23/6/20 30/6/20 Gerente de

### SEI

Articulação Informando ao SAOI e preparando

