

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO  
Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho

Alexandre Dieguez Mesquita

A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO  
INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ESTADO MINAS GERAIS E O  
CIDADÃO: estudo aplicado ao Programa Base Comunitária Móvel da PMMG

Belo Horizonte

2020

Alexandre Dieguez Mesquita

**A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO  
INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ESTADO MINAS GERAIS E O  
CIDADÃO: estudo aplicado ao Programa Base Comunitária Móvel da PMMG**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental.

Orientadora: Simone Cristina Dufloth

Belo Horizonte

2020

### Ficha de identificação da obra

M582u Mesquita, Alexandre Dieguez.  
A utilização da tecnologia de informação e comunicação como instrumento de comunicação entre o estado de Minas Gerais e o cidadão [manuscrito] : estudo aplicado ao Programa Base Comunitária Móvel da PMMG / Alexandre Dieguez Mesquita. – 2020.

[11], 65 f. : il.

Monografia de conclusão de Curso (Especialização em Administração Pública Planejamento e Gestão Governamental) – Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, 2020.

Orientadora: Simone Cristina Dufloth

Bibliografia: f. 58-63

1. Internet na Administração Pública – Minas Gerais 2. Segurança Pública – Minas Gerais 3. Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) 4. Comunicação – Minas Gerais 5. Tecnologia da Informação – Minas Gerais I. Dufloth, Simone Cristina. II. Título.

CDU 681.324:351.78 (815.1)

Alexandre Dieguez Mesquita

A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO  
INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ESTADO MINAS GERAIS E O  
CIDADÃO: estudo aplicado ao Programa Base Comunitária Móvel da PMMG

Monografia apresentada ao curso de  
Especialização em Administração Pública,  
Planejamento e Gestão Governamental da  
Fundação João Pinheiro, como requisito parcial  
para a obtenção do título de Especialista em  
Administração Pública, Planejamento e Gestão  
Governamental.

**Banca Examinadora:**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Simone Cristina Dufloth (Orientadora) - Fundação João Pinheiro

---

Prof.<sup>o</sup> Dr.<sup>o</sup> Marconi Martins de Laia - Fundação João Pinheiro

Belo Horizonte, 22 de outubro de 2020.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, a Deus, a Ele seja toda honra e toda glória.

À toda minha família, em especial minha querida esposa Carol, meus queridos pais e irmãos, minha querida avó Conceição e minhas queridas tias Carmem, Claret e Lúcia por me apoiarem e incentivarem durante esse período.

À Prodemge e à Fundação João Pinheiro que me deram oportunidade de fazer esse curso.

À minha orientadora Simone Dufloth pelo incentivo, dedicação, disponibilidade e paciência imprescindíveis.

À Polícia Militar de Minas Gerais, pela colaboração com este trabalho.

E a todos que direta ou indiretamente contribuíram para realização deste trabalho.

## RESUMO

A utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) tem se apresentado como uma alternativa para viabilizar o acompanhamento, divulgação de informações e comunicação entre a população e governo.

Diante disso, vários tipos de canais de comunicação têm sido utilizados pelo governo como: Portais de Informações e Serviços, Rede Sociais e Aplicativos. O presente trabalho através de um estudo de caso específico, analisou através de uma pesquisa descritiva e de natureza qualitativa, o uso da TIC para comunicação entre a Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) e o cidadão, direcionada às ações do programa Base Comunitária Móvel (BCM). Identificou as principais ferramentas tecnológicas utilizadas para comunicação no âmbito da PMMG e do Programa Base Comunitária Móvel, os aspectos positivos e negativos destes canais de comunicação. Este estudo concluiu que há uma necessidade de melhoria da utilização dos canais de comunicação da PMMG com o cidadão, como a reestruturação do Portal de Informação e serviços da PMMG, a maneira de utilização das redes sociais para interação com seus usuários e apresentou uma proposta de desenvolvimento de uma plataforma de comunicação entre a PMMG e o cidadão com foco no Programa Base Comunitária Móvel.

**Palavras-chave:** Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). Base Comunitária Móvel (BCM). PMMG. Portal de Informações. Redes Sociais. Aplicativos para dispositivos Móveis. Plataforma Digital.

## ABSTRACT

The use of Information and Communication Technology (ICT) has been presented as an alternative to enable the monitoring, dissemination of information and communication between the population and the government. Therefore, various types of communication channels have been used by the government, such as: Information and Services Portals, Social Networks and Applications. The present work, through a specific case study, analyzed through a descriptive and qualitative research, the use of ICT for communication between the Policia Militar de Minas Gerais (PMMG) and the citizen, directed to the actions of the Mobile Community Base (BCM) program. It identified the main technological tools used for communication within the scope of the PMMG and the Mobile Community Base Program, the positive and negative aspects of these communication channels. This study concluded that there is a need to improve the use of the communication channels of the PMMG with the citizen, such as the restructuring of the Information Portal and services of the PMMG, the way of using social networks for interaction with its users and presented a proposal for development of a communication platform between the PMMG and the citizen with a focus on the Mobile Community Base Program.

**Keywords:** Information and Communication Technology (ICT). Mobile Community Base (BCM). PMMG. Information Portal. Social networks. Mobile apps. Digital platform.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Página Principal – Portal PMMG – junho/2020 .....	40
Figura 2 – Conta Oficial <i>Instagram</i> – PMMG – junho/2020 .....	42
Figura 3 – Conta Oficial <i>Facebook</i> – PMMG – junho/2020 .....	43
Figura 4 – Conta Oficial <i>Twitter</i> – PMMG – junho/2020 .....	44
Figura 5 – Conta Oficial <i>Youtube</i> – PMMG – junho/2020.....	45
Figura 6 – Loja Oficial <i>Google – Play Store</i> – PMMG – junho/2020.....	46
Figura 7 – Proposta Plataforma - PMMG .....	54
Figura 8 – Proposta de Aplicativo Móvel - PMMG.....	55

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Órgãos públicos federais e estaduais que possuem website - 2017 .....	16
Gráfico 2 – Prefeituras brasileiras que possuem website - 2017.....	17
Gráfico 3 – Consultar processos administrativos ou judiciais – 2017 .....	22
Gráfico 4 – Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento - 2017 .....	23
Gráfico 5 – Fazer download de documentos ou formulários - 2017 .....	23

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação de Portais Governamentais, segundo Campos. ....	20
Quadro 2 – Classificação de Portais Governamentais, segundo Rech Filho. ....	21

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet – 2005.....	17
Tabela 2 – Proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet – 2018.....	18

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALPR	<i>Automatic License Plate Recognition</i>
BC	Base Comunitária
BCM	Base Comunitária Móvel
CETIC.BR	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CG	Comando Geral
CHUZAISHO	Quiosques da Polícia Nacional do Japão instalados nas zonas rurais
CRPM	Comando Regional de Polícia Militar
COVID-19	Doença infecciosa causada por um corona vírus recém-descoberto
DAOP	Diretoria de Apoio Operacional
DCO	Diretoria Comunicação Organizacional
DPO	Diretriz de Planejamento de Operações
EUFACOPOA	Aplicativo da Prefeitura de Porto Alegre #EuFaçoPOA
FIRJAN	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
GEPAR	Grupo Especial de Policiamento em Área de Risco
KOBAN	Quiosques da Polícia Nacional do Japão instalados nas zonas urbanas
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
PMMG	Polícia Militar de Minas Gerais
PMRJ	Polícia Militar do Rio de Janeiro
POV	Posto de Observação e Vigilância
PPC	Posto de Policiamento Comunitário
PPO	Posto de Policiamento Ostensivo
QApp	Aplicativo de mensagens instantâneas da Polícia Militar de Minas Gerais
RMBH	Região Metropolitana de Belo Horizonte/MG
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TV	Televisão
UEOP	Unidades de Execução Operacional

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>2 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO RELACIONAMENTO DO GOVERNO COM O CIDADÃO</b> .....	<b>15</b>
2.1 Canais de relacionamento e comunicação – Portal de informações e serviços .....	19
2.2 Canais de relacionamento e comunicação – Redes Sociais .....	24
2.3 Canais de relacionamento e comunicação – Aplicativos móveis .....	25
<b>3 RELACIONAMENTO DO GOVERNO COM O CIDADÃO NA SEGURANÇA PÚBLICA</b> .....	<b>28</b>
3.1 Base Comunitária e Base Comunitária Móvel em Minas Gerais .....	31
3.1.1 Histórico de iniciativas comunitárias associadas ao policiamento .....	32
3.1.2 Polícia Comunitária em Minas Gerais .....	33
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>37</b>
<b>5 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APLICADA AO CASO DA BASE COMUNITÁRIA MOVEL: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>39</b>
5.1 Portal de informações da PMMG .....	39
5.2 Redes sociais da PMMG .....	41
5.3 Aplicativos da PMMG .....	45
5.4 Análises das interfaces de comunicação da PMMG com o foco no relacionamento com o cidadão .....	48
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DAS TIC VOLTADA AO RELACIONAMENTO DA PMMG COM O CIDADÃO</b> .....	<b>52</b>
6.1 Sugestões e proposta .....	53
6.2.1. Etapas para o desenvolvimento e implantação da plataforma proposta para PMMG .....	56
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>58</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIOS ABERTOS</b> .....	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) tem se apresentado como uma alternativa para viabilizar o acompanhamento, divulgação e comunicação entre a população e governo através das políticas e programas públicos implementados pelo mesmo, nas diversas áreas (Educação, Saúde, Segurança, entre outras) e esferas (Federal, Estadual, Municipal).

De acordo com Cezar, Barbosa e Reis (2013) a divulgação das ações governamentais deve utilizar diferentes veículos de comunicação existentes para que venha ser institucionalizado. Além disso, ainda de acordo com os autores, o sucesso de programas de governo está relacionado à maneira como a comunicação é utilizada em prol da publicidade e da legitimidade das informações divulgadas.

Por meio da chamada Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o governo repassa as informações à sociedade com eficiência, observando seu feedback por meio da manifestação de interesses e opiniões nos diversos canais institucionais de participação. (CEZAR; BARBOSA; REIS, 2013, p.105)

Vários canais de comunicação têm sido utilizados pelo governo. Oliverio (2011), destaca que no Brasil a utilização das redes sociais pela administração pública começou a aparecer de forma tímida com exemplos nos governos federal, estaduais e municipais. O autor afirma que diante de tantas possibilidades de comunicação, percebe-se que as mídias digitais não são apenas um meio de interação entre os diversos atores existentes, mas uma nova perspectiva de gerenciar a informação como recursos estratégicos das instituições. A partir disso, é importante estudar a comunicação entre os cidadãos e o governo através dos seus canais oficiais.

Em Minas Gerais uma das instituições mais importantes que compõe o governo é a Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Trata-se da instituição policial mais antiga do Brasil e que teve sua origem em 9 de junho de 1775, com a criação do Regimento Regular de Cavalaria de Minas, em Ouro Preto. Foi uma das pioneiras na adoção da filosofia do policiamento comunitário, no início da década de 1980. Com o passar do tempo a adoção desta filosofia passou por evoluções até chegar o que ficou conhecido como Base Comunitárias Móveis (BCM). O serviço prestado através das BCMs, consiste na adoção uma edificação policial militar ou viatura (tipo trailer ou van adaptados) ou de outros processos, tais como: a pé e de motocicleta. Tem como

missão executar o policiamento ostensivo geral personalizado, conforme necessidade de cada comunidade para identificar, analisar e responder aos problemas de segurança pública e melhorar a qualidade de vida da comunidade local. (MINAS GERAIS, 2020a)

A PMMG tem realizado a adesão da utilização de redes sociais para fortalecer a imagem policial, informar aos cidadãos crimes e incidentes e tráfego, obter informações que contribuam com as investigações, buscar interação e engajamento com a comunidade e monitorar as mídias sociais. De acordo Lima (2017b), a PMMG se inseriu oficialmente no ambiente das redes sociais no dia primeiro de março do ano de 2013, como uma forma de potencializar e incrementar o relacionamento com o público externo, além de estreitar ainda mais as relações com o público interno.

Neste contexto uma questão que surge é: De que forma a Tecnologia da Informação e Comunicação pode contribuir para melhorar os canais de comunicação entre a PMMG e os cidadãos de Minas Gerais?

Para responder o problema de pesquisa apresentado, o presente trabalho faz um recorte na área de Segurança Pública, direcionando o estudo para o programa BCM da Polícia Militar de Minas Gerais, de forma a estudar a dinâmica da comunicação entre programas e políticas públicas implementadas pelo Estado de Minas Gerais junto a sociedade.

Dessa forma, através desse estudo de caso específico, este trabalho tem por objetivo, analisar o uso da tecnologia como meio de comunicação entre a Polícia Militar de Minas Gerais e o cidadão, direcionada às ações do programa Base Comunitária Móvel (BCM).

Especificamente, o presente trabalho pretende: identificar as principais ferramentas tecnológicas utilizadas para comunicação no âmbito da PMMG e do Programa Base Comunitária Móvel; identificar os principais aspectos positivos e negativos dos principais canais de comunicação da PMMG e do Programa Base Comunitária Móvel e apresentar uma proposta de desenvolvimento de uma plataforma de comunicação entre a PMMG e o cidadão com foco no Programa Base Comunitária Móvel.

Para atender os objetivos pretendidos, este trabalho está estruturado em sete seções. A primeira seção define o escopo deste trabalho. A segunda seção apresenta os conceitos sobre a Tecnologia de Informação e Comunicação e os tipos de canais de comunicação que podem ser estabelecidos com o cidadão por meio de

sua utilização. A terceira seção discorre-se sobre a questão do relacionamento do governo com o cidadão na segurança pública do estado de Minas Gerais. Na quarta seção é definida a metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho. A quinta seção, caracteriza e verifica como são utilizados os canais de comunicação existentes atualmente na PMMG junto aos cidadãos. A seguir, na sexta seção é descrita uma proposta de utilização da TIC para promover a aproximação da PMMG com o cidadão e, logo após, são apresentadas as referências bibliográficas utilizadas neste trabalho.

## **2 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO RELACIONAMENTO DO GOVERNO COM O CIDADÃO**

De acordo com Moura, Oliveira e Sousa (2015) o termo Tecnologia de Informação e Comunicação pode ser considerado como um sinônimo de Tecnologia de Informação (TI), definido como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam por meio das funções de software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem, podendo ser utilizada de diversas formas e em vários ramos de atividades. Em outras palavras, são formas de transmissão de informações e correspondem a todas as tecnologias que interferem e mediam os processos informacionais e comunicativos dos seres.

Historicamente a tecnologia de informação e comunicação, por meio da utilização da internet, tem sido uma importante ferramenta para reduzir a distância física existente entre a sociedade e seu uso tem sido crescente nas últimas décadas.

A sociedade contemporânea vivencia um momento transformador movido pela incorporação e uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TICs) ao cotidiano. Como meio de comunicação, a internet se popularizou em nível mundial no início dos anos 1990, o que trouxe mudanças profundas para a sociedade. (CASTELLS, 2000 *apud* NASCIMENTO, 2012, p.291)

Para Facini, Lopes e Uvinha (2019) uma informação passa a ter valor quando é compartilhada, quando a mesma é comunicada. Dessa forma, ressaltam a importância das comunicações nas relações sociais, seja no mundo contemporâneo ou tecnológico. Os autores definem a palavra comunicação como o ato de transmitir ou compartilhar mensagens e, portanto, pode ser entendida como a troca de informações entre agentes. Dessa forma, uma importante etapa do processo de aproximação do cidadão, consiste na comunicação e divulgação dos resultados governamentais alcançados através dos programas e políticas públicas implementados pelo governo junto a sociedade.

"A comunicação governamental pode ser entendida como ferramenta que visa promover a aproximação do Estado à sociedade civil." (CEZAR; BARBOSA; REIS, 2013, p.104)

Segundo Santos (2006a), a comunicação governamental está relacionada a um sistema de comunicação entre governo e cidadãos. Do ponto de vista do governo, sua função é informar os cidadãos quais ações o governo está promovendo e, ao mesmo tempo, medir a satisfação da sociedade por meio dos diferentes canais de comunicação. Do ponto de vista do cidadão, a função acompanhar as ações implementadas pelo governo, manifestar e registrar suas observações, reclamações e/ou elogios.

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação que tem a missão de monitorar a adoção das TIC no Brasil, realiza desde 2013, a cada dois anos, a pesquisa TIC Governo Eletrônico, com o objetivo de investigar a incorporação das TIC nos órgãos públicos no Brasil. (CETIC.BR, 2020). Em sua pesquisa publicada, referente ao ano de 2017, baseado nos órgãos públicos federais, estaduais e prefeituras, foram apresentados uma série de indicadores que evidenciam a utilização da TIC com a oferta de serviços públicos nos meios digitais e para o acesso à informação pública e participação eletrônica do cidadão. (CETIC.BR, 2017)

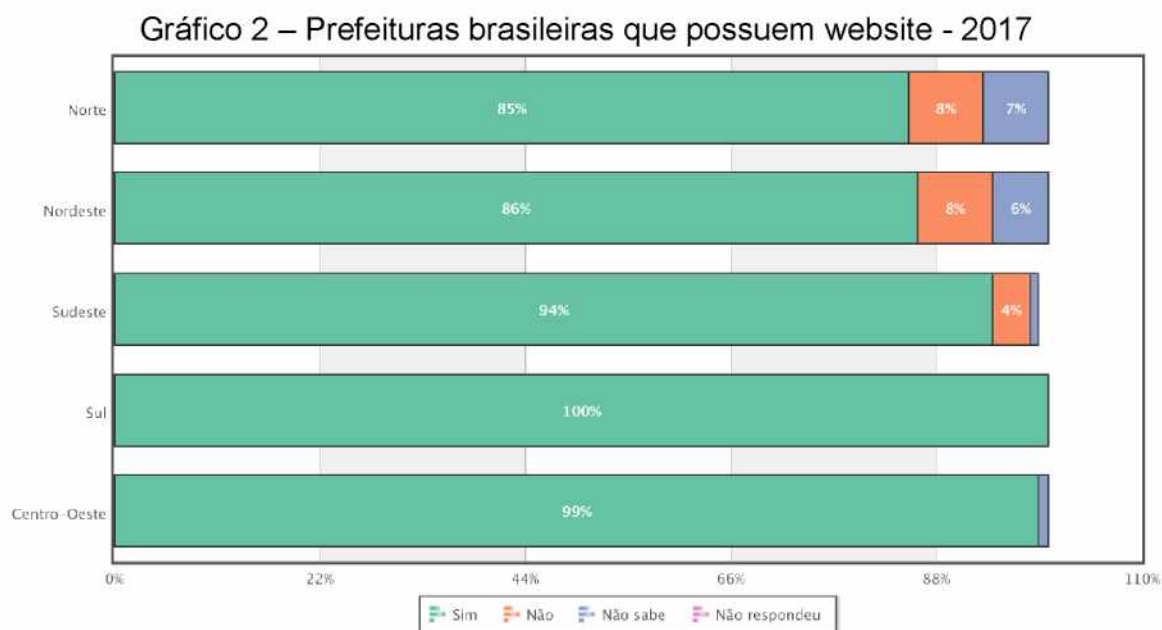
O Gráfico 1, a seguir, apresenta o percentual de órgãos públicos federais e estaduais que possuem website, agrupados por tipo de poder.

Gráfico 1 – Órgãos públicos federais e estaduais que possuem website - 2017



Fonte: (CETIC.BR, 2017)

Já o Gráfico 2, a seguir, apresenta o percentual de prefeituras brasileiras que possuem website, agrupados por regiões.



Fonte: (CETIC.BR, 2017)

Através de uma outra pesquisa desenvolvida pelo Cetic.br, denominada TIC Domicílios, que tem por objetivo de mapear o acesso às TIC nos domicílios urbanos e rurais do país e as suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais. Na Tabela 1 destaca-se que apenas 13% dos domicílios possuíam acesso à internet no Brasil em 2005. (CETIC.BR, 2005)

Tabela 1 – Proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet – 2005

Categoria	Sim	Não
- TOTAL		
Total	13	0
+ CLASSE SOCIAL		
+ REGIÃO		
+ RENDA FAMILIAR		

Fonte: (CETIC.BR, 2005)

Já na Tabela 2, destaca-se a pesquisa publicada referente ao ano de 2018, de forma que é possível verificar a evolução da proporção de domicílios com acesso

à internet no período entre 2005 e 2018, onde são levantados que no ano de 2018, 67% dos domicílios possuíam acesso à internet. (CETIC.BR, 2018)

Tabela 2 – Proporção de domicílios brasileiros com acesso à internet – 2018

Categoria	Sim	Não
<b>- TOTAL</b>		
Total	67	33
<b>- ÁREA</b>		
Urbana	70	30
Rural	44	56
<b>+ CLASSE SOCIAL</b>		
<b>+ REGIÃO</b>		
<b>+ RENDA FAMILIAR</b>		

Fonte: (CETIC.BR, 2018)

O aumento expressivo de domicílios com acesso à internet evidencia uma conexão crescente da sociedade por meio das tecnologias de informação e comunicação. Dessa forma, como exemplificado através das pesquisas do Cetic.br, a TIC tem um papel de facilitador no estreitamento do relacionamento entre governo e cidadão. Dessa forma, através da crescente evolução do uso da internet, o governo pode trocar informações com maior facilidade, alcance e eficiência e avaliar o retorno do cidadão através de suas manifestações e opiniões registradas em seus canais institucionais.

Observa-se que o enfoque do governo em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação vem sendo alterado, uma vez que as ferramentas que antes incrementavam a conveniência da prestação de serviços do próprio governo, passaram a ser tornar um facilitador da reforma administrativa e um promotor da participação democrática (KLEIN; LUCIANO; MACADAR, 2015).

Na próxima seção deste trabalho, serão exemplificados alguns tipos de canais de relacionamento e comunicação que atualmente são utilizados entre governo e cidadão, que utilizam a TIC como um facilitador no estreitamento dessa relação, são eles: Portal de Informações e serviços, Rede Sociais e Aplicativos.

## 2.1 Canais de relacionamento e comunicação – Portal de informações e serviços

O avanço da tecnologia, sem dúvida, trouxe muitos benefícios para a sociedade e instituições. De acordo com Paula e Ciancone (2007), com o volume e a rapidez em que as informações passaram a ser produzidas, muitas instituições passaram a ter dificuldades em organizar e disponibilizar as mesmas de forma simples e eficiente, sendo fundamental a aplicação da gestão da informação. Sendo assim, uma forma de realizar a gestão da informação, pode ser através da construção de um Portal de Informações e serviços com o objetivo de organizar e compartilhar estas informações tanto internamente na instituição quanto para os cidadãos.

Um portal é o primeiro ponto de acesso do usuário a um sítio, tendo duas características comuns e principais: a integração e o compartilhamento. É um ambiente de produtividade, integrando informações (conteúdos), processos e pessoas, podendo ser composto dos ambientes: Internet, Intranet, Extranet (PAULA; CIANCONE, 2007, p.57).

"Um portal pode ser um meio de acesso integrado que fornece aos visitantes um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços on-line." (GANT; GANT, 2001 *apud* SIMÃO; RODRIGUES, 2005, p.82)

Simão e Rodrigues (2005) definem duas características básicas fundamentais de portal: a integração e o compartilhamento. Podendo ser classificado ainda como públicos ou corporativos.

Segundo Vaz (2007), os portais podem ser vistos como um fenômeno multidimensional, que envolve tecnologia da informação, organização dos serviços públicos e da política de atendimento ao cidadão, além de reforçarem o relacionamento entre governo e cidadão.

O portal governamental pode auxiliar na prestação de serviços, ou seja, pode ser utilizado como um recurso que o governo emprega para compor seu sistema de atendimento ao cidadão-usuário de serviços públicos. Pode ser visto também como um meio de interação entre governo e os cidadãos, permitindo a promoção de seus direitos de cidadania.

De acordo com a Campos *et al.* (2002) a utilização de portais eletrônicos no âmbito governamental, pode ser classificada em quatro estágios, conforme o Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Classificação de Portais Governamentais, segundo Campos.

Estágio	Tipo de Portal	Descrição
1º estágio	Portais informativos	Consiste na criação de sites para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo. Eventualmente, estes sites são reunidos em uma espécie de portal oficial com finalidade informativa (information).
2º estágio	Portais interativos	Estes sites passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro on-line de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se interativo (interaction). À medida que disponibiliza ao usuário serviços online, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão.
3º estágio	Portais transacionais	São possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet.
4º estágio	Portais integrativos	É desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc. Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam.

Fonte: Elaborado a partir de Campos *et al.* (2002)

Ao realizar um estudo, Rech Filho (2004) propõe um outro modelo de referência para classificação do estágio de evolução dos serviços nos portais de Governo Eletrônico, apresentado no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 – Classificação de Portais Governamentais, segundo Rech Filho.

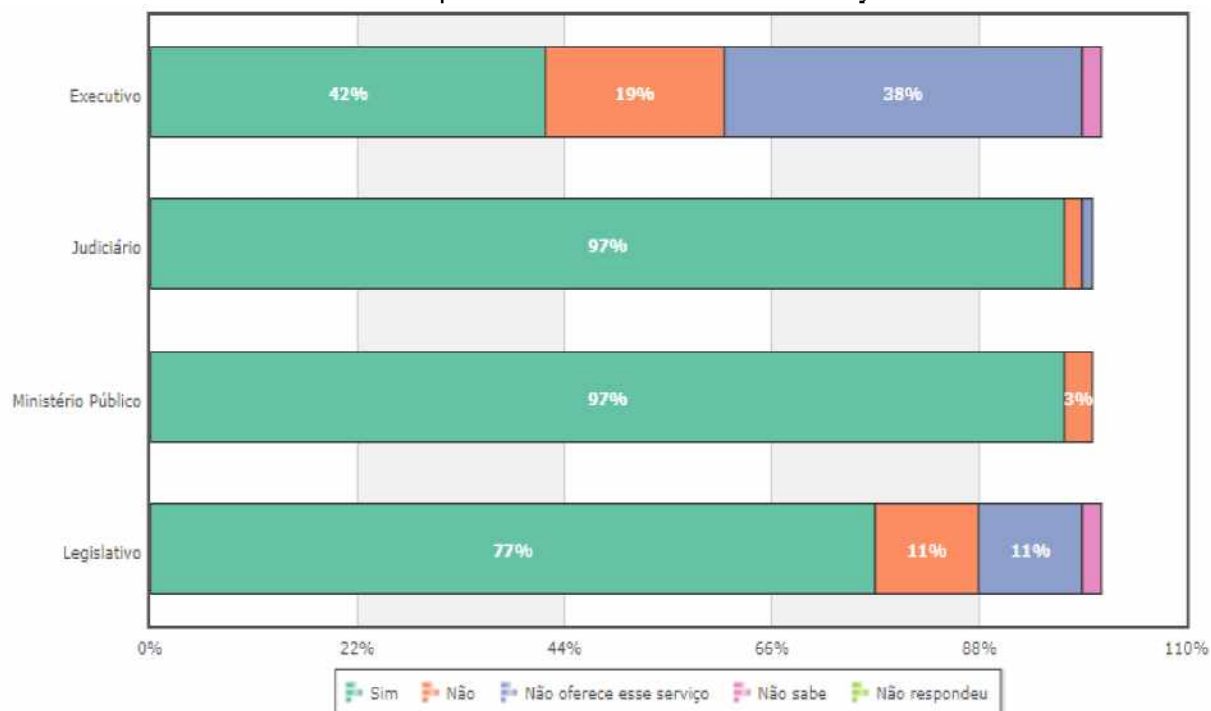
<b>Estágio</b>	<b>Caracterização</b>
Emergente	Presença inicial do departamento de governo na Internet, disponibilizando informações gerais sobre os serviços através de um catálogo em um portal que abriga informações institucionais de caráter público. As informações são estáticas. Não é necessária qualquer preocupação com a identificação do Cidadão e com a segurança das informações por elas serem públicas. Não existe interação do Cidadão com o serviço.
Estruturado	As informações sobre o serviço na Internet são detalhadas, dinâmicas, acessadas nos bancos de dados através de consultas personalizadas, porém o acesso ainda é público. O acesso às informações e serviços ocorre de forma estruturada, através de um sistema de navegação do portal do departamento. O portal pode prover algum mecanismo de busca local por palavra-chave. Surge um primeiro nível de interação do Cidadão com o serviço, ainda sem preocupação com a sua identificação e com a segurança das informações.
Interativo	O cidadão interage com o serviço. Pode usar a web para preencher um formulário ou enviar um e-mail para fazer uma solicitação, sugestão ou atualizar informações a seu respeito. Pode consultar dados pessoais, enviar ou receber arquivos, como por exemplo uma declaração de imposto sobre a renda. A comunicação é num único sentido para uma mesma operação, e se houver uma resposta eletrônica para a demanda ela é enviada posteriormente. Os requisitos de segurança são ampliados, podendo ocorrer a identificação do cidadão e o uso de mecanismos de segurança das informações, dependendo da demanda.
Interativo Integrado	O serviço Interativo descrito no estágio anterior é acessado pela sua identificação a partir de um único ponto, e o portal provê, de modo transparente ao Cidadão, a integração dos processos e o compartilhamento de informações entre sistemas, departamentos ou esferas de governo envolvidas.
Transacional	A comunicação para uma mesma operação ocorre nos dois sentidos. Nesse estágio pode-se renovar licenças, pagar impostos, multas ou serviços, fazer uma matrícula escolar, marcar uma consulta médica, solicitar um benefício, preencher um documento legal. As transações são executadas com segurança, onde os entes participantes se autenticam e há privacidade para as informações em trânsito ou armazenadas nos bancos de dados.
Transacional Integrado	O serviço transacional descrito no estágio anterior é acessado pela sua identificação a partir de um único ponto, e o portal provê, de modo transparente ao Cidadão, a integração dos processos e o compartilhamento de informações entre os sistemas, departamentos e esferas de governo envolvidas.

Fonte: Elaborado a partir de Rech Filho (2004)

Baseado na pesquisa do Cetic.Br (2017), referente ao ano de 2017, que verifica o uso e apropriação das TIC nos órgãos públicos federais, estaduais, foram apresentados uma série de indicadores que demonstram os tipos de serviços que são ofertados através de seus websites para o cidadão, como pode ser verificado nos gráficos apresentados abaixo.

A seguir o Gráfico 3 apresenta o percentual de órgãos públicos federais e estaduais que oferecem o serviço de consulta aos processos administrativos ou judiciais em andamento, agrupados por tipo de poder.

Gráfico 3 – Consultar processos administrativos ou judiciais – 2017



Fonte: (CETIC.BR, 2017)

De acordo com Gráfico 3, é possível verificar que o poder Executivo é o que apresenta menor oferta do serviço com percentual 42%, enquanto que o poder Judiciário e Ministério Público oferecem a um percentual de oferta de 97%. No Gráfico 4, é apresentado o percentual de órgãos públicos federais e estaduais que oferecem o serviço de emissão de boletos de tributos ou outras guias de pagamento através dos seus respectivos websites, agrupados por tipo de poder.

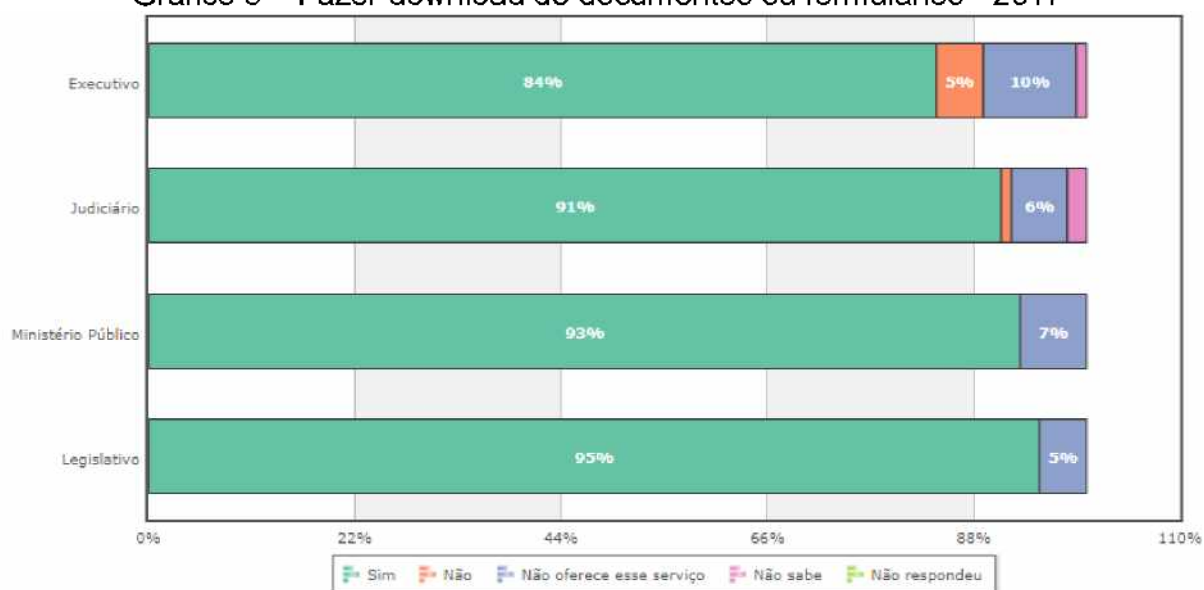
Gráfico 4 – Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento - 2017



Fonte: (CETIC.BR, 2017)

No Gráfico 4, o poder Judiciário é o que apresenta melhor percentual de oferta do serviço nessa categoria o que corresponde 65%, enquanto que os poderes Executivo e Legislativo em apresentam os mesmos 26% e o Ministério Público apenas 17%. Já no Gráfico 5, é apresentado o percentual de órgãos públicos federais e estaduais que oferecem o serviço de fazer download de documentos ou formulários através dos seus respectivos websites, agrupados por tipo de poder.

Gráfico 5 – Fazer download de documentos ou formulários - 2017



Fonte: (CETIC.BR, 2017)

De acordo com o Gráfico 5, o Ministério Público e os poderes Judiciário e Legislativo apresentam percentual de oferta do serviço nessa categoria acima dos 90%, enquanto que o poder Executivo apresenta um valor inferior, no total de 84%.

A utilização dos websites ou portais de informações e serviços como forma de comunicação governamental, como dito, é um primeiro ponto de acesso do usuário a um sítio, tendo duas características comuns e principais, a integração e o compartilhamento de informações. De acordo com os indicadores apresentados na pesquisa do Cetic.Br (2017), os websites das instituições públicas do governo, deixaram de ser apenas informativos para ser interativos e alguns até mesmo transacionais segundo a classificação dos Portais Governamentais descritas no Quadro 1 e Quadro 2.

## **2.2 Canais de relacionamento e comunicação – Redes Sociais**

A utilização de ferramentas interativas e principalmente o uso das redes sociais virtuais, característica da Web 2.0, trouxeram novas alternativas para a sociedade no acesso às informações sobre ações e programas implementados pelo governo e que contribuíram para os cidadãos se desenvolverem, enquanto atores ativos na relação com o governo.

Boyd e Ellison (2007) definem redes sociais como serviços baseados na web que permitem aos indivíduos três possibilidades: (1) construir um perfil público ou semipúblico dentro de um sistema limitado; (2) articular-se com uma lista de outros usuários com os quais se compartilhará uma conexão; e (3) visualizar a sua lista de conexões e aquelas feitas por outras pessoas dentro do sistema.

De acordo com Recuero (2009), com o uso da comunicação mediada pelo computador, as redes sociais ganharam nova forma de organização, compartilhamento e participação. No centro dessa ambiência digital surgiram as redes sociais na Internet. Os sites de redes sociais não são exatamente novos – *Facebook*, fundado em 2004; *YouTube*, em 2005; e o *Twitter*, em 2006; mas podem ser compreendidos como uma consequência da apropriação das ferramentas de comunicação mediada pelo computador.

De acordo com Cordeiro *et al.* (2012), as redes sociais são formas de relacionamento que permitem o compartilhamento de informações entre pessoas com interesses e objetivos comuns, como uma conferência de tele trabalho, uma aula

dinâmica ou até mesmo um bate-papo informal entre os pacientes numa sala de espera.

As redes sociais virtuais têm características que permitem trabalhar com ambientes heterogêneos onde a comunicação não se estabelece unicamente através de transmissão de mensagens. Não cabe comunicar ou divulgar, pois o ato de comunicação não é posterior, mas faz parte da produção do conhecimento. O importante passa a ser a capacidade de descobrir e estabelecer relações sempre novas e de todo o tipo. (SANTOS, 2006b, p. 46 *apud* CORDEIRO *et al.*, 2012, p. 5).

De acordo com Cipriani (2010), o governo interage com os cidadãos por meio da conexão em rede, capturando ideias, desenvolvendo políticas participativas e colaborativas, respondendo os feedbacks da população em tempo real e refinando permanentemente essas políticas com mais transparência.

Portanto a utilização de redes sociais como forma de comunicação governamental, deve estar alinhada a uma estratégia que visa contemplar as dimensões de comunicação, cultura e pessoas, reforçando sua importância na contribuição do alcance dos objetivos definidos no planejamento estratégico dos governos, por meio da formação de comunidades internas, externas ou híbridas.

### **2.3 Canais de relacionamento e comunicação – Aplicativos móveis**

“Os aplicativos móveis têm emergido como soluções para a interação entre governos e cidadãos seja para a oferta de serviços educacionais ou informacionais, interativos, transacionais ou para a governança e engajamento cívico.” (LIMA, 2017a, p.40)

Com a popularização dos smartphones, ou celulares inteligentes, aliados ao seu poder de processamento e ao fácil acesso de informações a qualquer lugar que esteja, ou seja, a mobilidade pode ser considerada uma revolução tecnológica na forma de divulgação das informações governamentais para o cidadão.

O termo aplicativo evolui para sugerir software projetado especificamente para residir em uma plataforma móvel (por exemplos, iOS, Android ou Windows Mobile). Na maioria dos casos, os aplicativos moveis contêm uma interface de usuário que tira proveito de mecanismos de interação exclusivos fornecidos pela plataforma móvel, da interoperabilidade com recursos baseados na Web que dão

acesso a uma grade variedade de informações relevantes ao aplicativo e de capacidades de processamento local que coletam, analisam e formatam as informações de forma mais conveniente para a plataforma. Além disso, um aplicativo móvel fornece recursos de armazenamento persistente dentro da plataforma. (PRESSMAN; MAXIM, 2016, p. 9)

Segundo Pressman e Maxim (2016) software pode ser conceituado como um conjunto de instruções (programas de computador) que quando executadas produzem características, a função e o desempenho desejado, compostas por estruturas de dados que possibilitam que os programas manipulem adequadamente a informação, de acordo com os documentos que descrevem a operação e o uso dos programas.

A principal característica dos aplicativos móveis é a quebra da limitação da mobilidade, uma vez que os smartphones são como um computador de bolso, que pode acompanhar seu usuário 24 horas por dia onde ele estiver (FIGUEIREDO e NAKAMURA, 2003).

O desenvolvimento de soluções computacionais no formato de aplicativos móveis, também representa um meio eficaz de disponibilizar informações sobre as ações e programas do governo, além de atingir o público-alvo desejado, neste caso, o cidadão.

De acordo com Lima (2017a) as ações de governo por meio de plataformas móveis já são uma realidade em países como Japão e Estados Unidos, que utilizam o SMS para o envio de alertas em massa para população sobre ocorrência de desastres naturais. Em outros países como a Irlanda os cidadãos podem enviar pelo celular, fotos de suspeitos para as agências de segurança para auxiliar no combate ao terrorismo. Na União Europeia, são disponibilizadas centenas de aplicativos móveis aos cidadãos europeus para facilitar a prestação de serviços públicos e disponibilizar informações nas mais diversas áreas. Na América Latina, o governo chileno oferece aplicativos voltados a prestação de serviços jurídicos, de saúde, transportes e segurança pública. No Brasil o governo disponibiliza dezenas de aplicativos do Executivo, do Legislativo e do Judiciário voltados ao acesso de informações e prestação de serviços. Alguns exemplos desses aplicativos são *Câmbio Legal*, do Banco Central, aplicativo *Brasil Banda Larga*, que permite ao usuário testar a qualidade de sua conexão e o *Vacinação em Dia*, do Ministério da Saúde.

Os aplicativos móveis como um tipo de canal de comunicação entre governo e cidadão tem apresentado bons resultados, contudo é necessária cautela. Ao propor o desenvolvimento de um novo aplicativo, é necessário verificar se o mesmo se dispõe a resolver um problema para o usuário, se realmente atenderá uma necessidade do cidadão. Além disso é necessário que estratégias de desenvolvimento sejam adotadas como boas práticas, como simplicidade do aplicativo, interface amigável, mecanismos de feedback e um objetivo claro.

### **3 RELACIONAMENTO DO GOVERNO COM O CIDADÃO NA SEGURANÇA PÚBLICA**

No Brasil e em Minas Gerais existem diversas iniciativas que buscam a participação e o relacionamento com o cidadão para se obter melhores resultados nos programas relacionados à Segurança Pública. Um exemplo de programa desenvolvido em Minas Gerais foi o “Rede de Vizinhos Protegidos”.

Algumas iniciativas, neste sentido, de utilização da própria comunidade como censora e conseqüente redutora da criminalidade já ocorrem, naturalmente, como nas longínquas montanhas da Ruanda, onde existem gritos de guerra para sinalizar perigo e isso implica um dever para a comunidade, que pode ser punida caso não se manifeste. Outras iniciativas ocorrem por necessidade social, como o Apitaco em Pernambuco e a Rede de Vizinhos Protegidos em Minas Gerais. (LOPES, 2010, p.9)

De acordo com Alvares e Nascimento (2018), o projeto Rede de Vizinhos Protegidos, criado em 2004, no Estado de Minas Gerais, teve como principal objetivo, antes do controle do crime, conquistar a confiança da população na polícia, através da cooperação das comunidades, bem como garantir direitos democráticos dos cidadãos e reduzir a sensação de insegurança.

O programa foi regulamentado através da Instrução no 3.03.11/2011-CG, com o objetivo trazer melhoria da sensação de segurança do cidadão de bem. A ideia era que cada pessoa participante da rede, passasse a atuar como uma “câmara viva” atuando de forma conjunta e comprometida, alertando os demais indivíduos desta rede sobre a presença de pessoas e veículos suspeitos, por meio de sinais sonoros e outras estratégias, dificultando assim a atuação dos suspeitos através do fator surpresa. (MINAS GERAIS, 2011).

Segundo Lopes (2010) com a ajuda da mídia, o Programa foi divulgado e começou a se difundir por Belo Horizonte e outras cidades do Brasil – apesar de que, não com o mesmo nome.

Diante das diversas iniciativas existentes relacionadas à área da Segurança Pública, o que pode ser observado é, que a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) tem atuado como uma parceira na solução de diversos problemas e viabilizado a implementação de outras até anteriormente inalcançáveis.

Neste contexto, diversas soluções têm sido apresentadas através de aplicativos móveis, geoprocessamento, reconhecimento facial, inteligência artificial, Big Data e etc.

Segundo Bordin *et al.* (2013), o estado de Minas Gerais foi um dos pioneiros na implementação do uso dos Sistemas de Informações Geográficas (SIG) na área de Segurança Pública, através de uma parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e do Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública (CRISP), onde foi estabelecido o que pode ser um padrão na utilização do SIG e em especial do georreferenciamento de ocorrências policiais.

Para Beato (2008) a evolução tecnológica proporcionou o avanço das análises da espacialização dos crimes, do mapa de papel para as telas dos computadores, minimizando custos e facilitando a utilização por uma parcela maior de usuários.

Um outro exemplo que pode ser citado através da utilização do geoprocessamento, ocorreu no Estado do Paraná. De acordo com Bordin *et al.* (2013), o estado do Paraná através da Secretaria de Segurança Pública implantou no ano de 2003 um projeto que buscava determinar quais os requisitos para a implementação de um "mapeamento do crime" que teria por objetivo melhorar os resultados das duas polícias estaduais no desempenho das atividades de repressão e prevenção do crime e da violência.

Inicialmente o projeto foi denominado "Mapa do Crime" e posteriormente se transformou em uma Coordenadoria de Análise e Planejamento Estratégico, sendo estruturada em um setor de estatística, um setor de análise criminal e um setor de geoprocessamento e cartografia digital, sendo esse setor responsável pela atualização das bases cartográficas, produção de mapas temáticos (mapas esses que são utilizados no planejamento de ações de prevenção e repressão ao crime) e treinamento para integrantes das instituições policiais no uso de softwares de mapeamento. (BORDIN *et al.*, 2013, p. 4778)

Ainda de acordo com Bordin *et al.* (2013), a utilização do geoprocessamento na segurança pública do Paraná, trouxe um relativo avanço, principalmente na difusão da informação especializada, uma vez que elas são divulgadas em relatórios trimestrais através da internet.

Outro exemplo de utilização da TIC na área de Segurança Pública ocorreu em Porto Alegre em 2017. De acordo com Scherer (2017), com objetivo de diminuir

os índices de roubo e furtos de veículos, da cidade de Porto Alegre e região metropolitana, foi criada a proposta de desenvolvimento de um aplicativo para dispositivos móveis chamado *Detetive Cidadão*. Esse aplicativo permitiria o cidadão fotografar as placas de veículos suspeitos que estivessem circulando ou estacionados na cidade e realizar o envio de informações sobre estes veículos para o Sistema de Monitoramento de Tráfego (chamado ALPR) e estes seriam analisados pelos agentes públicos, responsáveis por tomar as devidas ações pertinentes. Após o desenvolvimento do aplicativo, o código fonte do mesmo foi doado e incorporado como uma funcionalidade do aplicativo *EUFACOPOA*, aplicativo oficial da cidade de Porto Alegre.

As características do aplicativo foram mantidas e passaram a ser largamente utilizadas pela população. A popularidade do aplicativo *EUFACOPOA* foi afetada positivamente pela inclusão da funcionalidade do *Detetive Cidadão*, que passou a ter uma quantidade significativamente maior de downloads e acessos. A quantidade de análises de veículos suspeitos pela população, num período de 60 dias [...] foi de aproximadamente 2.400. [...] A utilização do aplicativo foi bastante significativa no lançamento do mesmo, quando foi amplamente divulgado pelos meios de comunicação [...], tendo mais de 500 verificações de placas entre os dias 14 e 16 de junho. Após o lançamento, a utilização do aplicativo se estabilizou em uma média de 36 análises por dia. (SCHERER, 2017, p.28)

Portanto, a aproximação do governo com o cidadão na área de segurança pública tem apresentado soluções práticas, com boas iniciativas por meio do auxílio da utilização da TIC. O aperfeiçoamento desta relação se deve ao feedback contínuo do cidadão e governo durante o uso destes novos recursos criados, para facilitar a divulgação das informações mais pertinentes e assim permitir promoção da segurança pública.

### 3.1 Base Comunitária e Base Comunitária Móvel em Minas Gerais

O policiamento comunitário é definido como filosofia e estratégia organizacional que proporcionam uma nova parceria entre a população e a polícia, baseada na premissa de que ambos devem trabalhar, conjuntamente, na construção da segurança pública. (Trojanowicz e Bucqueroux, 1999)

De acordo com Neto (2004), para o desenvolvimento do policiamento comunitário é necessário que ocorram inovações essenciais como: a prevenção da criminalidade com foco na comunidade; a reorientação das atividades de policiamento com ênfase nos serviços não emergenciais e a mobilização da comunidade para a prevenção do crime; descentralização do comando da polícia por área; participação da comunidade no planejamento, execução, monitoramento e/ou avaliação das atividades de policiamento.

Segundo Barros (2012) o enfoque principal do policiamento comunitário é a busca pela interação e soluções através da cooperação com o público. É uma visão de progresso e inovação que gera segurança pública, proporcionando a redução das taxas de criminalidade e da sensação de insegurança. É uma redefinição do próprio papel da Polícia, com uma nova perspectiva voltada para a prevenção criminal e para a manutenção de indicadores de qualidade de vida para a sociedade.

A Instrução no 3.03.07/2010 que regula atuação da Base Comunitária (BC) e BCM na Polícia Militar de Minas Gerais, conceitua a Base Comunitária (BC) como:

Um serviço policial preventivo prestado por uma equipe de policiais militares para aplicação do Policiamento Orientado para o Problema (POP), com o apoio da comunidade. Utiliza como referência uma edificação policial-militar e os processos de policiamento preexistentes, tais como o policiamento a pé, a utilização de ciclo patrulha, de motocicleta e também o motorizado, com o objetivo de reduzir o crime de menor potencial ofensivo, a sensação de insegurança e a desordem pública em áreas com alta densidade populacional. (MINAS GERAIS, 2010, p.12)

A Base Comunitária Móvel (BCM) parte dos mesmos princípios se diferenciando da Base Comunitária (BC), por utilizar uma viatura (tipo trailer ou van adaptados) e outros processos de policiamento, tais como a pé, de ciclo patrulha e de motocicleta, porém com os mesmos objetivos. Visa fazer frente às circunstâncias que

necessitem de presença policial militar não permanente. Deve ser empregada, após criteriosa avaliação do comando da UEOp, onde haja necessidade ocasional ou transitória, ainda que periódica. (MINAS GERAIS, 2010).

### 3.1.1 Histórico de iniciativas comunitárias associadas ao policiamento

As iniciativas de policiamento comunitário são antigas e tiveram origens e períodos distintos em diversas partes do mundo, como no Japão durante o século XIX, em Londres por volta do ano de 1829 e posteriormente em outros países como Estados Unidos e Brasil.

No século XIX, foram estabelecidos quiosques de polícia, quando o Japão avançava em direção à modernização. A polícia comunitária através de quiosques é uma característica única no seu sistema policial e as que apresentam os melhores e mais antigos resultados em BCs. Estes quiosques de polícia, designados por Koban nas zonas urbanas são alocados em postos, geralmente, localizados em esquinas, e Chuzaiشو nas zonas rurais, sendo este último quiosque residencial, constituem unidades subordinadas de postos de polícia e situam-se no nível subdistrital. Funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana. (Minas Gerais, 2010, p. 11)

De acordo com Barros (2012) no dia 19 de julho de 1829 foi promulgada a Lei da Polícia Metropolitana da Cidade de Londres que registrou uma das iniciativas oficiais mais antigas sobre policiamento comunitário e no seu texto constavam instruções para o novo departamento policial.

“O modelo inglês retirou as polícias do isolamento, apresentando-as à comunidade como uma importante parceira da segurança pública e fundamental para a redução da violência.” (BRASIL, 2019, p.9)

A Polícia era definida como uma força civil com objetivos de manter a paz, a ordem e controle do crime, com a cooperação das pessoas. O dever de todo membro da força, era proteger os direitos, atender às necessidades e ganhar a confiança da população. Em 1844, os Estados Unidos importou e moldou esses princípios aos seus Departamentos de Polícia. (BITTNER, 2003 *apud* BARROS, 2012, p.19)

Para Neto (2004) o policiamento comunitário ganhou força nas décadas de 70 e 80, quando as organizações policiais em diversos países da América do Norte e

da Europa Ocidental começaram a promover uma série de inovações na sua estrutura, funcionamento e forma de lidar com a criminalidade.

Ainda de acordo com Neto (2004), no Brasil as organizações policiais começaram a promover experiência e inovações durante a transição para a democracia, após a eleição direta dos governadores de estado em 1982. Em São Paulo, em 1985, com a criação de conselhos comunitários existentes até os dias de hoje, durante o governo Franco Montoro. No Rio de Janeiro, pelo Cel. PM Carlos Magno Nazareth Cerqueira, Comandante Geral da Polícia Militar em 1983-84 e 1991-94, durante o governo Leonel Brizola. Neste período, foi produzido um caderno sobre o policiamento comunitário em 1993 e traduzido para o português o livro *Policiamento Comunitário: Como Começar* dos autores Trojanowicz e Bucqueroux.

Através da Ministério da Justiça e Segurança Pública, foi publicada a portaria Nº 43, de 12 de abril de 2019, que institui as Diretrizes Nacionais e o Manual de Polícia Comunitária. Alguns estados brasileiros já possuíam antes, diretrizes próprias, conforme se destaca o caso de Minas Gerais, detalhado a seguir. (BRASIL, 2019)

### 3.1.2 Polícia Comunitária em Minas Gerais

Desde a década de 1980, a Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) vem adotando, uma gestão de segurança pública voltada à prevenção criminal, estabelecendo o envolvimento comunitário como indispensável à consecução de seus objetivos.

Desde então, diversos esforços têm sido realizados, com a criação do PPO, PPC e POV, com o propósito de encontrar ferramentas que potencializem os diversos tipos de policiamento ostensivo. A prioridade é atuar de forma preventiva, trabalhar nas causas dos problemas que potencialmente possam se transformar em ocorrência policial.

Na PMMG, várias estruturas tiveram o objetivo de desconcentrar o policiamento ostensivo da sede das Unidades de Execução Operacional (UEOP) com o propósito de aumentar a efetividade do serviço policial. Ainda na década de 1980, foi criado o Posto de Policiamento Ostensivo (PPO) e, em seguida, o Posto de Policiamento Comunitário (PPC). Conceitualmente, PPC's são bases operacionais, células do policiamento comunitário, que visam congregar e atender a

comunidade local. Depois do PPO e do PPC foi desenvolvida outra estrutura semelhante denominada “Posto de Observação e Vigilância (POV)”. O POV foi instalado em Belo Horizonte a partir do ano 2000, e ampliado para diversas cidades mineiras. (MINAS GERAIS, 2010, p. 10)

Conforme descrito, a desconcentração do policiamento ostensivo da sede para estruturas mais próximas à comunidade já era uma linha de ação existente na PMMG desde a década de 1980.

Segundo Batitucci *et al.* (2016), o primeiro documento responsável por regular as atividades de polícia comunitária na PMMG, foi a Diretriz de Planejamento de Operações (DPO) nº 3.008, de 1993. Porém do ponto de vista da execução a diretriz não previa um instrumento ou política específica além das já rotineiramente utilizadas pela corporação. Nesse período, a institucionalização da polícia comunitária como filosofia e estratégia de ação não foi capaz de internalizar os valores, a concepção e o modo de agir necessários à promoção de mudanças na forma de policiamento na PMMG. As experiências existentes eram através de iniciativas isoladas, dependentes de comandantes específicos, sem a devida atenção organizacional a fatores culturais e cognitivos, e com baixa aceitação pelo conjunto dos oficiais da corporação.

Em dezembro de 1998, o município de Belo Horizonte criou, o Conselho Municipal de Defesa Social, através da Lei Municipal no 7.616/1998, um dos primeiros do gênero no país, composto por representantes das organizações policiais, das secretarias vinculadas às políticas sociais da prefeitura, dos movimentos sociais, do Ministério Público Estadual, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e universidades. Este conselho possuía competência para discutir, propor e executar “ações integradas, visando à defesa dos cidadãos do município e velando pelo respeito a seus direitos e garantias fundamentais” (MINAS GERAIS, 1998, art. 2º).

No mesmo ano, o 8º Comando Regional de Polícia Militar (CRPM), publicou a Cartilha de Polícia Comunitária, destinada aos policiais e aos cidadãos, a cartilha buscava explicar os fundamentos da polícia comunitária na PMMG. (MINAS GERAIS, 1998, p. 6).

De acordo com Nogueira (2010) a filosofia de polícia comunitária que vinha sendo implantada desde o ano 2000 pela PMMG, previa além de uma capacitação interna, uma adequação operacional. A partir disso, a mesma começou a editar

normas para reformulação estratégica para implantação definitiva da filosofia de polícia comunitária.

No ano de 2010, a PMMG publicou a instrução Nº 3.03.07/2010-CG que regula a atuação da Base Comunitária (BC) e da Base Comunitária Móvel (BCM) no âmbito do estado de Minas Gerais. Essa regulamentação define um conjunto de critérios a serem avaliados para a implementação da BC e BCM, a maneira pela qual deverá executar a prestação do serviço de policiamento ostensivo preventivo de apoio a uma comunidade local, as atribuições das unidades subordinadas, atribuição dos papéis ligados a responsabilidade pelo comando, execução, ligação, comunicação, assim como número de militares alocados nas mesmas, capacitação necessária. (MINAS GERAIS, 2010, p. 12-45):

Posteriormente no ano de 2017, foi publicada a instrução Nº 3.03.21/2017-CG que regula o emprego das Bases do Projeto Segurança Comunitária, vinculado ao Programa Mais Segurança do Governo de Minas Gerais. Este projeto previa a instalação de uma Base por setor de policiamento em três etapas. Sendo em sua primeira etapa, de Bases de Segurança Comunitária na Capital. Em uma segunda etapa há previsão de instalação de Bases em municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte/MG (RMBH) e, numa terceira etapa, em municípios do interior do Estado. Este projeto encontra-se amparado no Plano Estratégico 2016/2019 da PMMG que prevê como objetivos da Instituição, dentre outros, contribuir para a redução do crime violento no Estado de Minas Gerais por meio do fortalecimento e modernização da capacidade institucional no interior e regiões onde há maior incremento nos índices de criminalidade violenta e também alinhado com o Programa de Reestruturação da PMMG, constante da Diretriz n. 3.01.08/17 – CG. (MINAS GERAIS, 2017, p. 8-9)

Em agosto de 2017 foi concluída a primeira etapa do programa com a instalação das Bases em cada um dos 86 (oitenta e seis) setores de policiamento da Capital, excluindo-se os setores do Grupo Especial de Policiamento em Área de Risco (GEPAR). A expansão do programa (2ª e 3ª etapa) foi determinada para o ano de 2018, contemplando os seguintes municípios: RMBH (Contagem, Betim, Ribeirão das Neves, Ibirité, Vespasiano e Nova Lima); interior do Estado (Uberlândia, Juiz de Fora, Montes Claros e Uberaba). A definição dos municípios para a expansão do projeto (2ª e 3ª etapa) se deu por diagnóstico da incidência de criminalidade violenta dos anos de 2016, 2017 e 2018. (MINAS GERAIS, 2017, p. 9)

Por fim no ano de 2019 o Ministério da Justiça e Segurança Pública publicou a Portaria n. 43, de 12 de abril de 2019 que institui as Diretrizes Nacionais e o Manual de Polícia Comunitária. A finalidade desta diretriz é:

Definir os princípios basilares do Sistema Nacional de Polícia Comunitária, fornecendo subsídios para o seu aperfeiçoamento em todo o território nacional, tendo como fundamento a diretiva de que a Polícia Comunitária é primordialmente uma filosofia e uma estratégia que inspira as instituições de segurança pública em todas as suas vertentes, constituindo-se em um método organizacional democrático que permite a coparticipação da sociedade para a construção de um ambiente de paz, no qual a atuação policial seja voltada para o objetivo final de melhoria da qualidade de vida da população. (BRASIL, 2019, p. 8)

No Brasil a Polícia Militar de Minas Gerais foi uma das pioneiras no processo de adoção dos conceitos de Policiamento Comunitário, baseado no modelo do Japão, sendo uma das referências nesse conceito, juntamente com as Polícias Militares do Estado de São Paulo e do Rio de Janeiro que adotaram esse conceito quase que simultaneamente. Portanto esta seção se destinou-se a realizar de forma objetiva, um breve histórico da iniciativa de implementação do policiamento no Estado de Minas Gerais até os dias atuais.

## 4 METODOLOGIA

Este trabalho se caracteriza como uma pesquisa descritiva e de natureza qualitativa através de um estudo de caso no âmbito do programa Base Comunitária Móvel (BCM) da Polícia Militar de Minas Gerais.

O estudo de caso é um método de pesquisa que utiliza, geralmente, dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, com o objetivo de explicar, explorar ou descrever fenômenos atuais inseridos em seu próprio contexto. Caracteriza-se por ser um estudo detalhado e exaustivo de poucos, ou mesmo de um único objeto, fornecendo conhecimentos profundos (EISENHARDT, 1989; YIN, 2009).

Para o desenvolvimento deste trabalho foram realizadas coletas de dados por meio de pesquisas bibliográficas, documental e de campo, sendo dividida em três etapas. Na primeira etapa foi realizada pesquisa bibliográfica com base na revisão de literatura da área de Tecnologia de Informação e Comunicação de programas e políticas públicas, canais de comunicação com o cidadão, dentre outros. Em seguida, foi realizada pesquisa documental a partir da análise da instrução Nº 3.03.07/2010-CG que regula a atuação dos programas Base Comunitária e da Base Comunitária Móvel divulgados no âmbito da Polícia Militar de Minas Gerais, bem como pesquisa em sites institucionais, além de outros documentos internos disponibilizados pela PMMG. Por último, foi realizada a pesquisa de campo por meio de questionário aberto enviado aos gestores do programa e da equipe técnica relacionada a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). Foram aplicados questionários abertos aos gestores da PMMG, sendo 01 da Diretoria de Apoio Operacional (DAOP), 01 responsável pelo BCM e 01 da Diretoria Comunicação Organizacional (DCO) responsável pela comunicação da PMMG com imprensa e cidadão.

Após o cumprimento destas três etapas, foi realizada a análise qualitativa dos dados obtidos nas pesquisas bibliográficas, documental e de campo e a partir dela foram desenvolvidas as conclusões do trabalho em atendimento aos objetivos apresentados e elaborada uma proposta para um canal de comunicação entre o governo e o cidadão aplicado ao caso analisado.

Vale ressaltar que no decorrer do desenvolvimento deste trabalho, esta pesquisa apresentou algumas limitações, primeiramente devido a necessidade de isolamento em decorrência da pandemia do COVID-19. Conseqüentemente a

dificuldade de acesso a dados, dificuldade de agendamento de entrevistas com a PMMG, dificuldade de busca por registros institucionais sobre a temática desenvolvida, tornando o processo de coleta de dados complexo, demorado.

## 5 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APLICADA AO CASO DA BASE COMUNITÁRIA MOVEL: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo são apresentados alguns dos canais de comunicação utilizados pela PMMG para comunicação com o cidadão, realizada uma análise descritiva de natureza qualitativa de como os mesmos são utilizados. São eles: Portal de Informações<sup>1</sup>, suas contas oficiais nas principais redes sociais como *Facebook*<sup>2</sup>, *Twitter*<sup>3</sup>, *Instagram*<sup>4</sup>, *Youtube*<sup>5</sup> e *Flickr*<sup>6</sup> e central de atendimento telefone através de disque denúncias e registro de ocorrências.

### 5.1 Portal de informações da PMMG

O portal de informações e serviços da PMMG, é um portal que se caracteriza tanto por fornecer informações de caráter Institucional, como notícias relacionadas a sua atuação operacional, orientações e dicas de segurança aos cidadãos e acesso alguns tipos de serviços prestados à população.

O portal possui uma visualização adaptável, o que permite que seja acessado tanto por notebook, computadores, celulares e tablets, de maneira que seu respectivo conteúdo seja adaptado ao tamanho das telas que estão sendo exibidos.

Na Figura 1, é possível identificar que o Portal possui uma barra de menu superior que se caracteriza como seu menu principal (item 1).

---

<sup>1</sup> Página Principal – Portal PMMG. Disponível em: <<https://www.policiamilitar.mg.gov.br>>. Acesso em: 21 jun. 2020

<sup>2</sup> Facebook – PMMG. @policiamilitardeminasgerais. Disponível em: <<https://www.facebook.com/policiamilitardeminasgerais>>. Acesso em: 21 jun. 2020

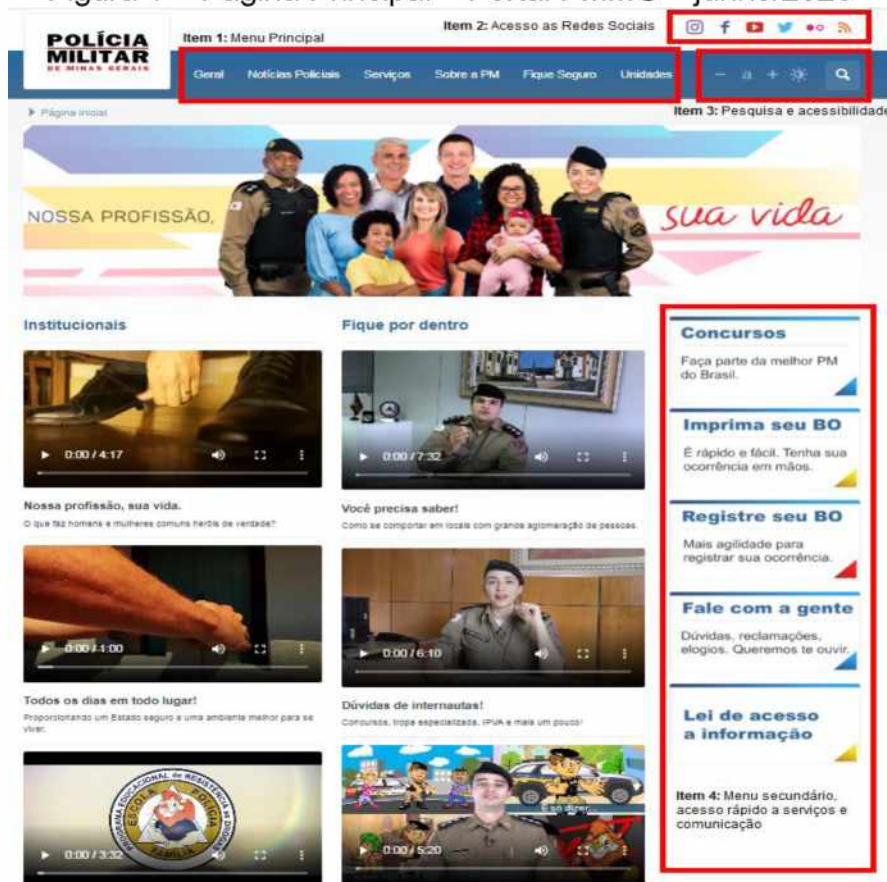
<sup>3</sup> Twitter – PMMG. @pmmg190. Disponível em: <<https://twitter.com/pmmg190>>. Acesso em: 21 jun. 2020

<sup>4</sup> Instagram – PMMG. @pmmg.official. Disponível em: <<https://www.instagram.com/pmmg.official>>. Acesso em: 21 jun. 2020

<sup>5</sup> Youtube – PMMG. Disponível em: <<https://www.youtube.com/channel/UC0OIPPr2qs8cM9HyFAAYgTg>>. Acesso em: 21 jun. 2020

<sup>6</sup> Flickr – PMMG. Disponível em: <<https://www.flickr.com/photos/96568278@N06/>>. Acesso em: 21 jun. 2020

Figura 1 – Página Principal – Portal PMMG – junho/2020



Fonte: Minas Gerais (2020a)

Observa-se na Figura 1 a organização do conteúdo do Portal com a divisão pelos seguintes assuntos:

- Geral – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado novamente a página principal, onde são apresentados vídeos institucionais, orientações, dicas de segurança e esclarecimentos de dúvidas;
- Notícias Policiais – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado a uma nova página, onde são apresentadas as notícias em destaque relativas a atuação operacional da PMMG;
- Serviços – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado a uma nova página, nesta seção são apresentados alguns dos serviços online disponíveis para uso da própria instituição como: Sala de Imprensa, Compras e Licitações, Consignações, Identidade Organizacional, entre outros;

- d) Sobre a PM – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado a uma nova página, nesta seção são apresentadas informações relacionadas a Instituição como: Identidade Organizacional, Visão, Missão, Valores, Portfólios de Serviços, entre outras informações;
- e) Fique Seguro – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado a uma nova página, nela são apresentadas algumas dicas sobre segurança para população principalmente relacionadas a campanha Fique Seguro;
- f) Unidades – Ao clicar neste item de menu, o usuário é direcionado a uma nova página, nela o usuário pode realizar a seleção de um município específico do Estado de Minas Gerais e pesquisar por Unidades da Polícia respectivamente existentes no mesmo.

A Figura 1 também permite visualizar que existe uma barra de acesso (item 2) que redireciona os usuários para as contas oficiais da PMMG nas principais Redes Sociais. No item 3, existe uma barra que permite o usuário configurar a usabilidade de acordo com sua necessidade, como aumentar ou diminuir o tamanho da fonte do texto e uma caixa de pesquisa (lupa) que permite o usuário realizar pesquisas através de palavras-chave por todo conteúdo existente no Portal da PMMG.

Além disso, a Figura 1 apresenta no item 4 um menu secundário localizado na lateral direita da página principal, que permite aos usuários terem acesso rápido e direto a alguns serviços como Registro e Impressão de Boletim de Ocorrências, canal de comunicação direta com a Instituição através do Fale Conosco e informações sobre os Concursos existente na PMMG.

## **5.2 Redes sociais da PMMG**

Além do portal de informações e serviços da PMMG, a pesquisa revela que instituição busca constantemente interagir e informar os cidadãos por meio de suas contas oficiais nas principais redes sociais existentes.

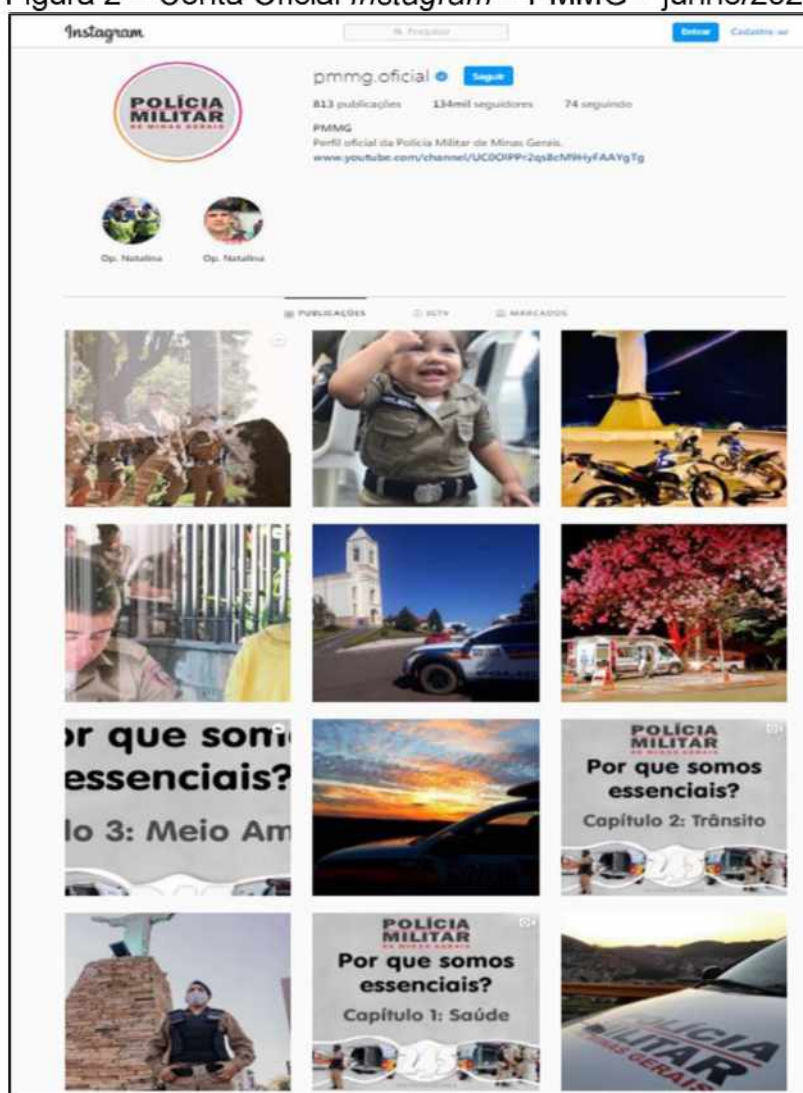
Essa interação, além de permitir uma maior proximidade com o cidadão, visa também estabelecer uma relação informal, mais rápida e ágil, uma vez que a Instituição não somente realiza postagens, mas estabelece uma comunicação direta entre ambas as partes, por meio de troca de mensagens nos comentários das publicações e chats específicos.

O uso das redes sociais, é uma tendência mundial que vem sendo consolidada tanto por empresas de pequeno, médio e grande porte e principalmente por instituições públicas.

A pesquisa documental realizada nas redes sociais da PMMG evidencia dados relacionados ao número de publicações, seguidores das redes sociais, levantados em 21 de junho de 2020.

Na conta oficial da PMMG no Instagram, observam-se postagens diárias, que vão desde orientações de segurança ao cidadão, divulgação de informações relevantes, campanhas da PMMG até homenagens, reflexões. Esta conta pode ser considerada bastante ativa, por possuir mais 800 publicações e mais de 124 mil seguidores, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 – Conta Oficial *Instagram* – PMMG – junho/2020



Fonte: Minas Gerais (2020b)

A conta oficial da PMMG no *Facebook* atua de forma bem semelhante a conta oficial da PMMG no *Instagram*, inclusive com postagens bem semelhantes ou até mesmo iguais. Guardadas suas devidas diferenças e propósitos, possui um número relativamente maior de publicações e conta com mais de 890 mil seguidores, conforme demonstrado na Figura 3, por se tratar de uma rede social mais antiga.

Figura 3 – Conta Oficial *Facebook* – PMMG – junho/2020



Fonte: Minas Gerais (2020c)

Além das contas do *Instagram* e *Facebook*, a PMMG possui também conta nas redes sociais como *Twitter* e *Flickr*, tendo estas contas respectivamente 49,9 mil e 21 seguidores. Dessas contas o *Twitter*, Figura 4, pode ser considerada a mais relevante com diversas postagens, chegando em determinados períodos do dia com mais 20 postagens por hora, principalmente com notícias das operações policiais em acontecimento em todo o território de Estado de Minas Gerais. Ao contrário da das contas do *Instagram* e *Facebook*, não foi identificada a troca de mensagens nos comentários das publicações e chats específicos.

Figura 4 – Conta Oficial *Twitter* – PMMG – junho/2020

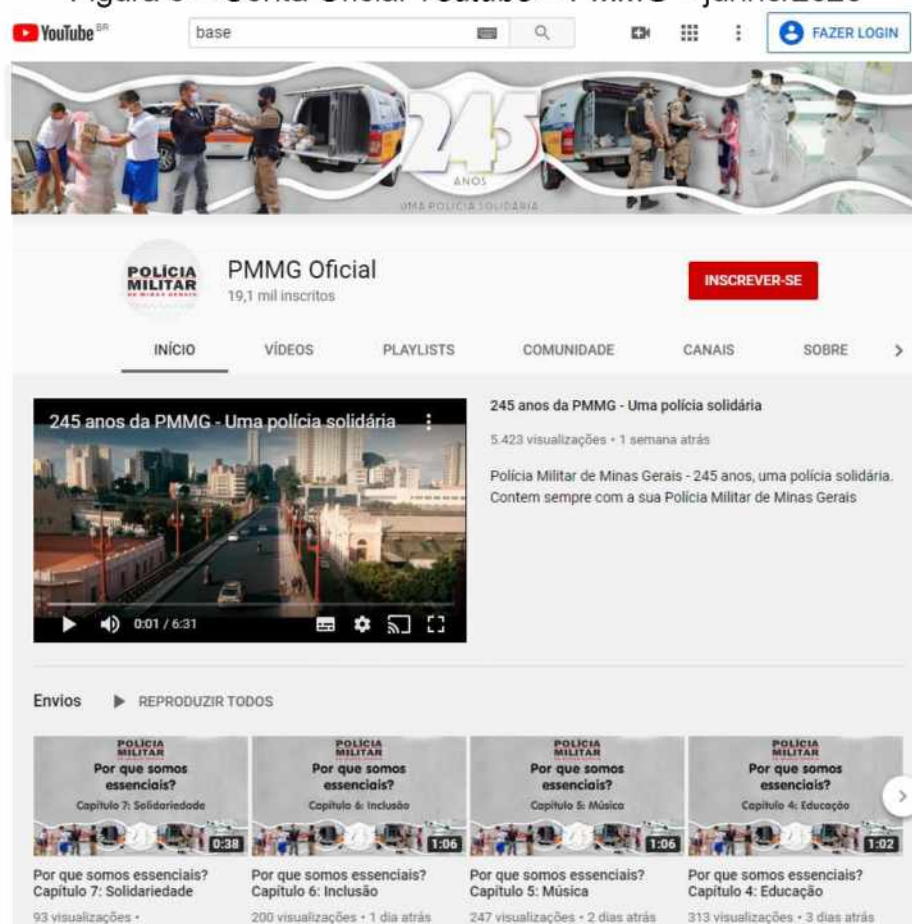
Fonte: Minas Gerais (2020d)

Por fim a PMMG também possui uma conta na rede social do *Youtube*, contando com 19,1 inscritos e 517 vídeos publicados, conforme Figura 5. Este se diferencia dos demais por poder publicar apenas vídeos, porém com a mesma funcionalidade permitir receber comentários e respondê-los. Possui uma separação destes vídeos em forma de *playlist* com os seguintes títulos:

- a) Formando heróis;
- b) Vídeos institucionais;
- c) Dicas de segurança;
- d) Militar que eu quero ser;
- e) Giro de notícias;
- f) Valorize quem te defende;
- g) Polícia militar com você;
- h) Palavra do comando;
- i) PMMG repórter;

j) Academia de letras.

Figura 5 – Conta Oficial *Youtube* – PMMG – junho/2020



Fonte: Minas Gerais (2020e)

### 5.3 Aplicativos da PMMG

Uma outra forma de estabelecer uma comunicação direta entre cidadãos e órgãos públicos é através da utilização de aplicativos desenvolvidos para dispositivos móveis.

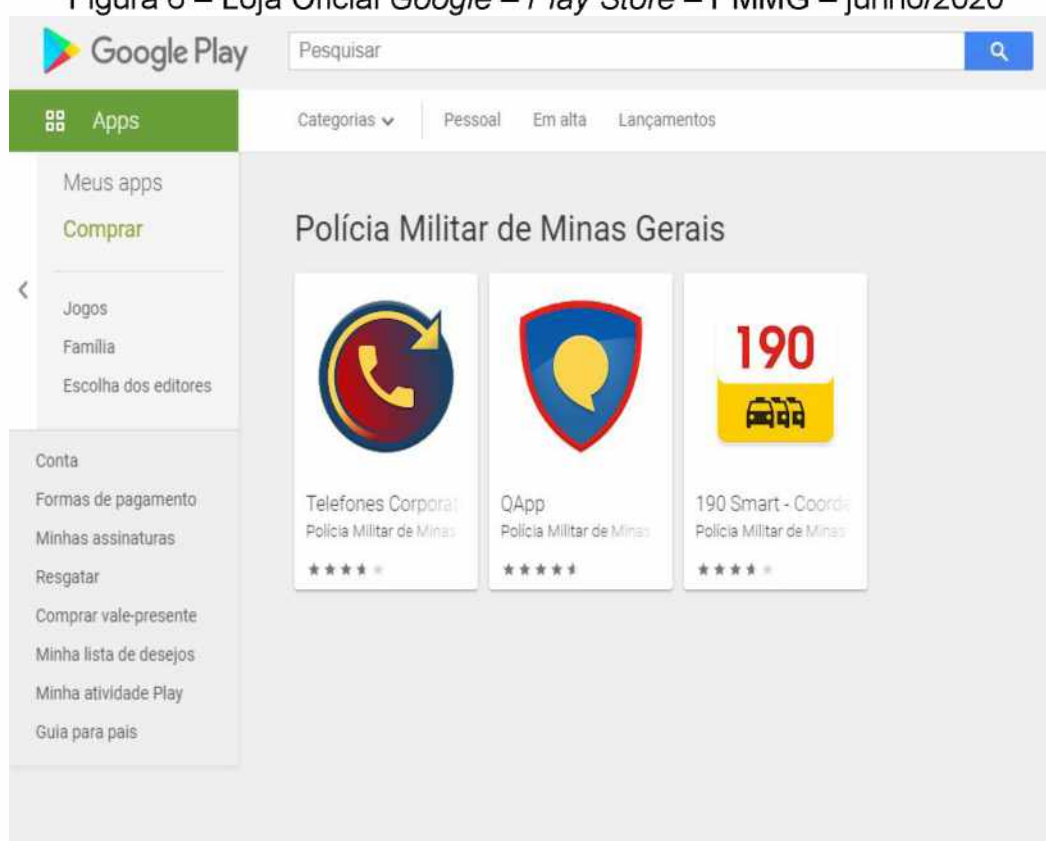
A PMMG buscou desenvolver aplicativos que permitiriam ao cidadão utilizar o mesmo, para busca de informações e interação com a instituição. Em 27/08/2015 foi apresentada a proposta de desenvolvimento do aplicativo Sentinela<sup>7</sup>, que tinha por objetivo fornecer informações para o cidadão, agilizar operações de busca, dentre outros serviços (MINAS GERAIS, 2015). Porém não foram encontradas novas

<sup>7</sup> Notícia Aplicativo Sentinela – Portal PMMG. Disponível em: <<https://www.policiamilitar.mg.gov.br/portal-pm/portalnoticias/conteudo.action?conteudo=71997&tipoConteudo=noticia>>. Acesso em: 21 jun. 2020

informações a respeito, em qual estágio se encontra o seu desenvolvimento, ou se esse projeto foi cancelado.

Da mesma maneira foi estabelecido um projeto para desenvolvimento de um outro aplicativo denominado *App Cidadão Seguro*<sup>8</sup>. Em 23/01/2018 foi divulgada a informação através da TV PMMG (Canal PMMG - *Youtube*) que esse aplicativo já seria disponibilizado para testes primeiramente para os cidadãos cadastrados no Sistema Celular Seguro da PMMG (MINAS GERAIS, 2018). Assim como o aplicativo *Sentinela*, não foram encontradas informações em que estágio de desenvolvimento se encontra.

Figura 6 – Loja Oficial Google – Play Store – PMMG – junho/2020



Fonte: Polícia Militar de Minas Gerais (2020f)

Ao realizar uma pesquisa através da loja de aplicativos oficiais do Google (*Google Play/Play Store*)<sup>9</sup>, foram encontrados 3 (três) aplicativos disponíveis para

<sup>8</sup> App Cidadão Seguro - Polícia Militar com Você (23/01/2018). Youtube: TV PMMG. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=b4nAsvnKWfk>>. Acesso em: 21 jun. 2020

<sup>9</sup> Play Store - Google - Polícia Militar de Minas Gerais. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/developer?id=Pol%C3%ADcia+Militar+de+Minas+Gerais>>. Acesso em: 21 jun. 2020

download, tendo como desenvolvedor responsável a Polícia Militar de Minas Gerais, conforme Figura 6, são eles:

- a) QApp – Aplicativo de mensagens instantâneas da Polícia Militar de Minas Gerais (Exclusivo para militares ativos);
- b) Telefones Corporativos – Aplicativo para gerenciar telefones corporativos da Polícia Militar de Minas Gerais. Uso exclusivo dos integrantes da Polícia Militar de Minas Gerais;
- c) 190 *Smart* – Coordenação – Aplicativo destinado aos militares que desenvolvem atividade de coordenação e controle nas mais diversas funções (Comandantes de Unidade, CPUs, Função de supervisão, dentre outras). Possibilita identificar em tempo real o cumprimento dos cartões programa pelas viaturas policiais militares e seus deslocamentos.

Essa mesma busca foi realizada na loja de aplicativos oficiais da *Apple (App Store)*, porém nenhum aplicativo foi encontrado associado a Polícia Militar de Minas Gerais.

O que pode ser observado até o momento de conclusão deste trabalho é, que embora este pesquisador tenha identificado algumas tentativas de desenvolvimento de aplicativos para comunicação e interação direta com o cidadão, atualmente nenhuma das propostas foram concluídas ou sem encontram disponíveis. Os aplicativos disponíveis na *Play Store* são destinados ao uso exclusivo dos militares.

#### **5.4 Análises das interfaces de comunicação da PMMG com o foco no relacionamento com o cidadão**

Com o objetivo de conhecer mais a fundo o papel, as contribuições, os desafios e as limitações dos principais canais de comunicação da PMMG com o cidadão, foram aplicados questionários abertos com gestores da PMMG, da Diretoria de Apoio Operacional (DAOP), responsável pelo BCM e Diretoria Comunicação Organizacional (DCO) responsável pela comunicação da PMMG com imprensa e cidadão. Os gestores respondentes serão identificados nesta seção como gestor (1), gestor (2) e gestor (3).

Segundo as respostas obtidas por meio dos questionários, todos os respondentes consideraram importante a aproximação da PMMG com o cidadão e a divulgação dos resultados alcançados pelo BCM.

De acordo com o gestor (1), a aproximação com o cidadão é imprescindível e é uma diretriz prevista na diretriz de Polícia Comunitária. Quanto a divulgação dos resultados é muito importante para que a comunidade possa avaliar e participar do processo. A transparência é imprescindível nesse processo. Para o gestor (2) que atua na DCO, a prestação de contas à comunidade tem sido rotina na PMMG, uma vez que se faz presente entre os princípios que norteiam a filosofia de polícia comunitária, filosofia essa que se transmuta em ação por meio de projetos, como os da Base Comunitária Móvel, Base Comunitária e Base de Segurança Comunitária. É uma ação importante e que promove, inclusive, a aproximação com a comunidade, além de proporcionar uma maior confiabilidade no trabalho da instituição. Da mesma maneira o gestor (3), afirmou que para o bom resultado do trabalho policial é fundamental a participação da sociedade não só sob a ótica da denúncia de crimes, mas principalmente na construção de políticas públicas de enfrentamento e prevenção ao crime.

Ao serem questionados sobre os canais oficiais de comunicação e divulgação de resultados de programas implementados pela PMMG para o cidadão, todos afirmaram que a PMMG utiliza atualmente, o portal institucional ([www.pmmg.mg.gov.br](http://www.pmmg.mg.gov.br)) e as redes sociais, como *Youtube*, *Instagram*, *Facebook* na difusão de resultados dos programas implementados pela corporação. No relacionamento entre BCM e o cidadão o *Whatsapp* é utilizado com canal de

comunicação, de forma mais objetiva e pontual, porém não para divulgação de resultados e indicadores.

Com relação a percepção e a opinião dos respondentes em relação a existência de ferramentas, aplicativos e o uso de rede sociais para comunicação entre PMMG e o cidadão, se elas melhoraram ou pioraram, o relacionamento e a comunicação entre PMMG e o cidadão, todos responderam que a tecnologia tem aproximado cada vez mais os cidadãos da PMMG, e seu uso, de maneira racional, pode ampliar esse contato e ser favorável. Ressalta-se, entretanto, a necessidade da PMMG de buscar canais de comunicação que atinjam a todos, indistintamente, sem benefício de apenas um grupo, que tenha acesso à determinada tecnologia, por exemplo. O gestor (3) destacou que apesar de serem extremamente importantes, seja para o bem ou mal depende da forma de uso, institucionalmente melhoram. O problema são as posturas individualizadas que ferem a visão Institucional.

Ao serem questionados se atualmente existe alguma iniciativa por parte da PMMG com intuito de melhorar a comunicação entre PMMG e o cidadão, o gestor (2) que atua na DCO, respondeu que sim, através da criação de Redes Preventivas, em diversas áreas, melhoram, em muito, a comunicação entre a instituição e os componentes das Redes. Além disso, o uso das mídias sociais, com uma linguagem mais acessível e voltada para o público externo, também melhora essa comunicação. Soma-se a essas iniciativas, a possibilidade de envio de mensagens via portal institucional (Fale Conosco), por meio do qual a população pode enviar sua opinião e relatar outras demandas.

Ainda foi questionado se a PMMG teve alguma iniciativa de desenvolvimento de aplicativo para dispositivos móveis para comunicação direta com cidadão ou experiência neste sentido no passado recente, e qual era a opinião deles em relação a esta iniciativa. O gestor (2) relatou desconhecer iniciativas no passado ou no presente, porém ressaltou que seria uma boa ideia, a depender da maneira como for implementada, para que não haja acesso apenas a um determinado grupo, privilegiando-se o contato com a instituição apenas aqueles que puderem ter o aplicativo. O gestor (1) relatou desconhecer iniciativas dessa natureza, enquanto o gestor (3) afirmou existir algo em desenvolvimento em fase embrionária, mas sem maiores detalhes.

A partir dos relatos sobre a utilização do Portal de Informações, redes sociais e aplicativos, ficou evidenciado que apesar do interesse da PMMG na

aproximação do cidadão, a TIC é pouco desenvolvida ou subutilizada com o intuito de aproximar a relação da instituição com o cidadão, no contexto da experiência das bases comunitárias móveis.

No portal por exemplo, ao realizar uma pesquisa pelos termos “base comunitária”, “base móvel” ou “comunitária” na caixa de pesquisa principal do portal, nenhum resultado é retornado sobre qualquer tipo de informação ou notícia. Ao mesmo tempo, ao realizar uma busca pelo termo “base comunitária PMMG” no Google, dezenas de resultados são encontrados e todos com apontamentos para o próprio Portal da PMMG, o que evidencia uma falha de indexação da busca pelas notícias do Portal e que pode gerar um desinteresse do cidadão na utilização dos canais de comunicação institucional para buscar informações.

Outra interface ausente nos canais de comunicação da PMMG são os *chats online* que possibilitam a interação rápida entre cidadãos e atendentes (humanos ou virtuais). Atualmente encontrados em diversos portais de instituições públicas e privadas e em *e-commerce*, os *chats online* permitem o envio de perguntas e respostas, esclarecimento rápido de dúvidas e informações.

Nas redes sociais, esta pesquisa verificou que os perfis da PMMG, são bastante ativos, sob o aspecto de possuírem muitas publicações e seguidores, porém com pouca interação nos comentários ou questionamento postados por seus seguidores, o que caracteriza uma comunicação muitas vezes de uma via só. A instituição poderia utilizar de forma mais ativa esse canal, para responder questionamentos e dúvidas registrados em suas contas nas redes sociais.

Além disso como forma de aproximar-se mais do cidadão, a PMMG poderia utilizar como exemplo, o *Whatsapp*, como uma extensão dos serviços prestados e comunicações realizadas pelas Bases Comunitárias Móveis, uma vez que elas estão distribuídas pelos bairros de várias cidades de Minas Gerais e grande parte da população que possui um *smartphone* faz o uso desta rede social.

A forma de utilização e gestão dos de canais de comunicação identificado nesta pesquisa, tanto no uso do portal de informações e serviços quanto através de suas contas oficiais nas redes sociais, é uma característica que evidencia que o simples fato de implementar a utilização da TIC por si só não é capaz de solucionar alguns problemas de comunicação. Além de adotar soluções tecnológicas, é necessário criar, estabelecer e manter uma equipe que seja responsável pela gestão e manutenção contínua destes canais, que tenham conhecimento das normas,

deveres, regras da instituição e principalmente responsabilidade em suas publicações, uma vez que estarão representando a instituição PMMG através de suas respostas e opiniões.

Por último, porém não menos importante, o desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis voltado para comunicação, serviços e divulgação de informação dos cidadãos, é algo de grande importância para o estreitamento e aproximação da instituição com o cidadão e para fortalecimento da imagem instituição junto à sociedade.

A PMMG teve iniciativas deste tipo, voltadas para o desenvolvimento de aplicativos oficiais para o cidadão, como do aplicativo Sentinela e do aplicativo Cidadão Seguro, porém esses não vieram a ser de fato disponibilizados em lojas oficiais como *Google Play* e *App Store* para *download*.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DAS TIC VOLTADA AO RELACIONAMENTO DA PMMG COM O CIDADÃO**

No presente trabalho, buscou-se realizar o estudo do sobre o uso da Tecnologia de Informação e Comunicação no relacionamento com o governo e cidadão. Foram apresentados os conceitos e algumas iniciativas governamentais que se utilizaram de tipos de canais de comunicação como portais de informações e serviços, redes sociais e aplicativos com objetivo de promover a aproximação e o estreitamento na comunicação com a sociedade.

Na seção seguinte foram apresentadas outras iniciativas de relacionamento entre governo e cidadão, porém com o foco na área de segurança pública. Posteriormente foi realizada a conceituação do Policiamento Comunitário, a origem dessa iniciativa ao redor do mundo, sua adoção no Brasil e como iniciou-se a adoção e evolução desse conceito na Polícia Militar de Minas Gerais até se tornar conhecida como Base Comunitária e Base Comunitária Móvel.

Posteriormente foram apresentados os canais de comunicação oficiais da PMMG que são utilizados diretamente com o cidadão, realizada uma análise descritiva de natureza qualitativa dos mesmos, além da análise das respostas coletadas através dos questionários abertos respondidos pelos militares da Diretoria de Apoio Operacional (DAOP) responsável pelo programa Base Comunitária Móvel e Diretoria de Comunicação e Organização.

Embora a PMMG possua diversos canais de comunicação com o cidadão como tridígito (190), portal de informações, rede sociais, não foram identificadas formas específicas de se obter informações diretas sobre o programa Base Comunitária Móvel e os resultados que foram obtidos após sua implementação. Isso também foi evidenciado nas respostas dos questionários, onde não houve uma definição se existia uma classificação de publicidade desses resultados e onde os resultados poderiam ser consultados.

Portanto este trabalho identificou que há uma necessidade de melhoria da utilização dos canais de comunicação da PMMG com o cidadão, como a reestruturação do Portal de Informação e serviços da PMMG, a maneira de utilização das redes sociais para interação com seus usuários.

Como sugestão para futuras pesquisas, é interessante avaliar em que medida a cultura da Polícia Militar exerce influência para impedir uma maior abertura e participação do uso das redes sociais e dos canais de comunicação junto a população, ou se é algo fruto da própria lógica e dinâmica de Governo Digital, que não ocorre apenas na PMMG, mas em outros órgãos como uma tradição pouco participativa do Estado Brasileiro.

Este trabalho ainda apresenta uma proposta de desenvolvimento de uma plataforma digital, onde os cidadãos poderiam buscar informações específicas e os resultados obtidos nos programas e projetos implementados pela PMMG. Esta proposta de desenvolvimento da plataforma digital será detalhada na próxima seção deste trabalho.

No entanto, é preciso que a mesma seja apresentada, dialogada e aprimorada juntamente com a própria PMMG, com o intuito de definir os ajustes necessários e melhor forma de implementação da mesma de acordo com a realidade da instituição.

## **6.1 Sugestões e proposta**

O presente trabalho, buscou desenvolver e apresentar uma proposta para permitir a Polícia Militar de Minas Gerais, estabelecer uma maior aproximação e melhor comunicação com o cidadão. Um meio que pode ser utilizado para que essa aproximação ocorra é através da ampliação e do aprimoramento dos canais de comunicação por meio da utilização das tecnologias de informação e comunicação.

Esta proposta consiste na criação de uma plataforma digital disponível para acesso através computadores, *notebooks* e aplicativo para dispositivos móveis, que permitiria a PMMG realizar através da mesma, o cadastro de seus projetos e programas públicos, assim como seus respectivos planejamentos de implementação, objetivos, marcos de projeto, indicadores, estágio de evolução, custo planejado, custo efetivo, regiões e áreas abrangidas. Aos cidadãos seria permitido buscar informações, fiscalizar e monitorar os serviços, participar de pesquisas, enviar mensagens e iniciar discussões coletivas.

A seguir na Figura 7 é apresentado a arquitetura da solução proposta para essa plataforma, que poderia ser acessada tanto através tanto através de dispositivos móveis, computadores e *notebooks*.



Através do aplicativo para dispositivos móveis, o cidadão teria acesso a uma visão específica de seu interesse e diferente daquela apresentada aos gestores. Para isso, seria necessário que o cidadão realizasse um cadastro mínimo como por exemplo CPF, nome e endereço residencial. A partir disso, ele teria acesso no primeiro momento aos programas e projetos promovidos pela PMMG relacionados com seu endereço de cadastrado, mas não seria limitado o acompanhamento apenas desses, podendo selecionar, também, o acompanhamento de outros projetos e programas que não diretamente ligados ao seu endereço de cadastro.

Na Figura 8, é apresentado um protótipo das telas iniciais da solução proposta, onde demonstra a diferença de apresentação, de acordo com o perfil do usuário definido: Cidadão ou Gestor.

Figura 8 – Proposta de Aplicativo Móvel - PMMG  
VISÃO CIDADÃO VISÃO GESTOR



Fonte: Elaborada pelo autor

Além disso, o cidadão poderia receber notificações toda vez que novos projetos e programas fossem criados, e para aqueles na qual sua região estivesse dentro da área de abrangência, participar de forma mais ativa. Nessa mesma plataforma, seria possível se estabelecer a comunicação direta com os responsáveis pelos programas através de *chats*, envios de áudio e imagens, tornando o *feedback* mais rápidos.

Outro recurso dessa plataforma, seria a praticidade para promover o engajamento da população para participar de pesquisas e coleta de dados através de formulários de pesquisa específicos e solicitar a participação através de notificações. Tanto os gestores da plataforma e os cidadãos teriam acesso e poderiam acompanhar os resultados e indicadores de projetos, programas, assim como a sua evolução através do aplicativo para dispositivos móveis.

Um ponto de grande relevância dessa plataforma, é que a mesma poderia atender aos novos e antigos projetos e programas implementados pela PMMG, pois haveria um cadastro padronizado de objetivos, metas, custos e indicadores, de acordo

com a respectiva necessidade e determinação de seus gestores. Para o cidadão, seria mais um tipo de canal de comunicação que poderia ser estabelecido com a PMMG, onde o mesmo poderia encontrar diversas informações dos projetos e programas que estão sendo desenvolvidos e/ou implantados pela PMMG, fortalecendo ainda mais a imagem da instituição na busca de aproximação do cidadão.

Além de ter o seu próprio aplicativo, como sugestão, a PMMG poderia investir em utilizar aplicativos de terceiros em busca dessa aproximação com o cidadão, como obtenção de conta corporativa do *Whatsapp*, uma solução utilizada atualmente por empresas e principalmente pelo mesmo ser de uso difundido entre a população brasileira.

#### 6.2.1. Etapas para o desenvolvimento e implantação da plataforma proposta para PMMG

A proposta para o desenvolvimento e implantação desta plataforma poderá ser feita em etapas que serão descritas a seguir:

a) etapa 1 – Levantamento de Requisitos: Nesta etapa seria criado um grupo de trabalho multidisciplinar compostos por servidores da PMMG e analistas/desenvolvedores da empresa de tecnologia contratada para o desenvolvimento da plataforma, onde seriam definidos alguns papéis, responsabilidades e os requisitos funcionais desta plataforma;

b) etapa 2 – Desenvolvimento da Plataforma: Com base nas informações e requisitos levantados na etapa 1, os desenvolvedores iriam implementar uma primeira versão simplificada da plataforma contendo um número de informações limitadas a fim de entregar uma primeira versão utilizável que trouxesse valor em curto espaço de tempo;

c) etapa 3 – Testes e Homologação da Plataforma: Nesta etapa os gestores dessa plataforma seriam responsáveis por realizar o primeiro teste da plataforma, verificar se os requisitos implementados estão de acordo com os requisitos levantados na etapa 1 e esteja apto para início de um teste piloto. Caso identifiquem que esta versão não esteja apta para o teste piloto, a mesma retorna para etapa 2 para novas implementações e correções e novos testes. Caso esteja apta, esta versão avança para Etapa 4;

d) etapa 4 – Testes - Projeto Piloto: O primeiro passo desta etapa, consiste em definir uma equipe que seja responsável por produzir e alimentar a plataforma com os dados obtidos dos programas, realizar coleta de dados juntamente aos usuários, responder perguntas recebidas através de chats, assim como envio de notificações periódicas. Posteriormente estabelecer a periodicidade de atualização destas informações. E por último definir uma região ou área de abrangência e seus respectivos usuários para que tenham acesso a plataforma por um determinado período de tempo para avaliação da versão disponibilizada;

e) etapa 5 – Disponibilização para população: Realizados os testes do projeto piloto em conjunto dos usuários selecionados e realizadas as devidas correções e ajustes, nesta etapa seria disponibilizado para os cidadãos uma primeira versão da plataforma para que os mesmos pudessem ter acesso às informações dos programas e projetos de seu interesse.

## REFERÊNCIAS

ALVARES, L. M.; NASCIMENTO, A. Rede De Vizinhos Protegidos: possibilidades da participação social na redução de crimes. **Revista Caribeña de Ciencias Sociales**, Dezembro 2018.

BARROS, Fábio Barcelos de. **ANÁLISE DO EMPREGO DA BASE COMUNITÁRIA MÓVEL COMO SERVIÇO POLICIAL DE PREVENÇÃO CRIMINAL NA CIDADE DE JOÃO MONLEVADE - MG**. Orientador: Eduardo Cerqueira Batitucci. 2012. 111 p. Monografia (Especialização em Segurança Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2012.

BATITUCCI, E. C. *et al.* POLICIAMENTO COMUNITÁRIO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM MINAS GERAIS: ENTRE A NARRATIVA OFICIAL E A EFETIVIDADE DAS REFORMAS. In: JUNIOR, A. D. O. **Instituições participativas no âmbito da segurança pública: programas impulsionados por instituições policiais**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2016. Cap. 2, p. 55-117.

BEATO, C. **Compreendendo e avaliando: projetos de segurança pública**. 1ª. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.

BITTNER, E. **Aspectos do trabalho policial**. Tradução de Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: Edusp, 2003. 392 p.

BORDIN, M. *et al.* O uso do geoprocessamento na segurança pública do Estado do Paraná. **Anais XVI Simpósio Brasileiro de Sensoriamento Remoto - SBSR**, Foz do Iguaçu, Abril 2013.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. **Journal of computer-mediated Communication**, v. 13, n. 1, p. 210-230, 2007.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Portaria n. 43, de 12 de abril de 2019. Institui as Diretrizes Nacionais e o Manual de Polícia Comunitária. Diário Oficial da União, 12 de abril. 2019. Disponível em: <http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-43-de-12-de-abril-de-2019-72119348>. Acesso em: 20 de mar. 2020.

CAMPOS, Rosane *et al.* Desburocratização eletrônica nos estados brasileiros. **Rio de Janeiro, FIRJAN/IEL**, 2002. Disponível em: <http://www.firjan.com.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=2C908A8F4EBC426A014EC0A4D8E93289> Acesso em: 10 mar. 2020

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 4.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 617p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v.1).

CEZAR, Layon C.; BARBOSA, T. R. C. G.; REIS, Maria Cecília Teixeira. Interfaces da comunicação pública e governamental na divulgação da política nacional dos resíduos sólidos. **Revista de Ciências Humanas**, v. 13, n. 1, p. 102-120, 2013.

CETIC.BR. **TIC Domicílios**. 2005. Disponível em: [http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC\\_DOM&idUnidadeAnalise=Domicilio s&ano=2005](http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM&idUnidadeAnalise=Domicilio s&ano=2005). Acesso em: 30 ago. 2020.

CETIC.BR. **TIC Governo Eletrônico**. 2017. Disponível em: [http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC\\_EGOV&idUnidadeAnalise=Prefeituras&ano=2017](http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_EGOV&idUnidadeAnalise=Prefeituras&ano=2017). Acesso em: 30 ago. 2020.

CETIC.BR. **TIC Domicílios**. 2005. Disponível em: [http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC\\_DOM&idUnidadeAnalise=Domicilio s&ano=2018](http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM&idUnidadeAnalise=Domicilio s&ano=2018). Acesso em: 30 ago. 2020.

CETIC.BR. **Sobre o Cetic.br. 2020**. Disponível em: <https://cetic.br/pt/sobre/>. Acesso em: 30 ago. 2020.

CIPRIANI, Fábio. **Mídias sociais no Governo: O relacionamento online com os cidadãos**. [S.l.], 20 ago. 2010. Disponível em: <https://www.slideshare.net/iGovExplica/mdias-sociais-no-governo-o-relacionamento-online-com-os-cidados>. Acesso em: 16 nov. 2019.

CORDEIRO, Antônio *et al.* Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação. RECIIS - R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde, Rio de Janeiro, v.6, n.2, Jun., p. 1-8, 2012.

EISENHARDT, K. M. Building Theories from Case Study Research. **Academy of Management Review**. New York, New York, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989

FACINI, K. R.; LOPES, D. D. S.; UVINHA, R. R. LAZER E EDUCAÇÃO EM PARQUES URBANOS: A COMUNICAÇÃO VISUAL NO PARQUE IBIRAPUERA. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Metodista de Piracicaba**, Piracicaba, v. 26, p. 279-295, jan.-abr 2019.

FIGUEIREDO, Carlos MS; NAKAMURA, Eduardo. Computação móvel: Novas oportunidades e novos desafios. **T&C Amazônia**, v. 1, n. 2, p. 21, 2003.

GANT, Diana Burley; GANT, John P.; JOHNSON, C. L. Enhancing e-service delivery. **E-government series, state web portals: delivering and financing e-service**, 2001.

KLEIN, Rodrigo Hickmann; LUCIANO, Edimara Mezzomo; MACADAR, Marie Anne. Grau de transparência de dados abertos governamentais do site dados. rs. gov. br. **Revista Economia & Gestão**, v. 15, n. 41, p. 256-285, 2015.

LIMA, Cíntia Caldas Barcelar de. Aplicativos móveis de interesse público: limites e possibilidades para a cidadania no Brasil. 2017a.

LIMA, Mirian Assumpção. As mídias sociais contribuem para a democratização das polícias? 2017b.

LOPES, Corinne Julie Ribeiro. O papel das relações comunitárias na redução da criminalidade: um estudo de caso da Rede de Vizinhos Protegidos. 2010.

MINAS GERAIS. 8ª Região da Polícia Militar de. Cartilha de Polícia Comunitária. **Imprensa Oficial de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 1998.

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. Comando-Geral. Instrução Nº 3.03.07/2010–CG: Regula a atuação da Base Comunitária (BC) e da Base Comunitária Móvel (BCM) na Polícia Militar de Minas Gerais. **Imprensa Oficial de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 2010.

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. Instrução Nº 3.03.11/2011–CG: Organiza e disciplina a implantação de redes de vizinhos protegidos no Estado de Minas Gerais pela PMMG. **Imprensa Oficial de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 2011.

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Notícia Aplicativo Sentinela – Portal PMMG**. Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <<https://www.policiamilitar.mg.gov.br/portal-pm/portalnoticias/conteudo.action?conteudo=71997&tipoConteudo=noticia>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. Comando-Geral. Instrução Nº 3.03.21/2017-CG: Regula o emprego das Bases do Projeto Segurança Comunitária, vinculado ao Programa Mais Segurança do Governo de Minas Gerais. **Imprensa Oficial de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 2017.

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **App Cidadão Seguro - Polícia Militar com Você (23/01/2018)**. Youtube: TV PMMG. Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=b4nAsvnKWfk>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Página Principal – Portal PMMG**. Belo Horizonte, 2020a. Disponível em: <<https://www.policiamilitar.mg.gov.br>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Conta Oficial Instagram – PMMG**. Belo Horizonte, 2020b. Instagram: Polícia Militar de Minas Gerais @pmmg.official. Disponível em: <<https://www.instagram.com/pmmg.official>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Conta Oficial Facebook – PMMG**. Belo Horizonte, 2020c. Facebook: Polícia Militar de Minas Gerais @policiamilitardeminasgerais. Disponível em: <<https://www.facebook.com/policiamilitardeminasgerais>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Conta Oficial Twitter – PMMG**. Belo Horizonte, 2020d. Twitter: Polícia Militar de Minas Gerais @pmmg190. Disponível em: <<https://twitter.com/pmmg190>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Canal Oficial Youtube – PMMG**. Belo Horizonte, 2020e. Youtube: Polícia Militar de Minas Gerais. Disponível em: <<https://www.youtube.com/channel/UC0OIPPr2qs8cM9HyFAAYgTg>>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Loja Oficial Google – Play Store – PMMG**. Belo Horizonte, 2020f. Polícia Militar de Minas Gerais. Disponível em: <[https://play.google.com/store/apps/developer?id=Pol%C3%ADcia+Militar+de+Minas+Gerais&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/developer?id=Pol%C3%ADcia+Militar+de+Minas+Gerais&hl=pt_BR)>. Acesso em: 21 jun. 2020

\_\_\_\_\_. Polícia Militar de. **Canal Oficial Flickr – PMMG**. Belo Horizonte, 2020g. Flickr: Polícia Militar de Minas Gerais. Disponível em: <<https://www.flickr.com/photos/96568278@N06/>>. Acesso em: 21 jun. 2020

MOURA, S. P.; OLIVEIRA, C. D.; SOUSA, E. R. D. TIC'S NA EDUCAÇÃO: A utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. **Revista Eletrônica do Curso de Pedagogia da PUC Minas - Pedagogia em Ação**, Belo Horizonte, v. 1, 2015.

NASCIMENTO, Lebna Landgraf do. Comunicação Pública nas redes sociais digitais. In: MATOS, Heloiza (Org.). Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: Eca/usp, 2012. p. 13-29.

NETO, Paulo Mesquita. Policiamento comunitário e prevenção do crime: a visão dos coronéis da Polícia Militar. **São Paulo em Perspectiva**, v. 18, n. 1, p. 103-110, 2004.

NOGUEIRA, Vicente de Cássio. **BASE COMUNITÁRIA MÓVEL: INOVAÇÃO OU REPETIÇÃO DE ESTRATÉGIAS TRADICIONAIS? O CASO DO 39º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**. Orientador: Lauro Soares de Freitas. 2010. 84 p. Monografia (Especialização em Segurança Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2010.

OLIVERIO, Marcio Araújo. Governo aberto como ferramenta de comunicação entre o governo e o cidadão. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO**. 2011.

PAULA, Danúzia da Rocha de; CIANCONI, Regina de Barros. Práticas de gestão do conhecimento: caso dos sítios associados ao portal corporativo da FIOCRUZ. **Perspectivas em Ciência da Informação** Belo Horizonte , v. 12, n. 2, p.49-63, Ago.2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200004&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em: 24 Fev. 2020.

PRESSMAN, Roger; MAXIM, Bruce. **Engenharia de Software-8ª Edição**. McGraw Hill Brasil, 2016. 968 p.

RECH FILHO, Armando. **Serviços públicos na Internet: no interesse maior do Estado ou do Cidadão? Estudo de caso dos serviços ao Cidadão de Curitiba**. 2004. 187p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet–Porto Alegre: Sulina, 2009. **Coleção Cibercultura**, v. 191.

SANTOS, Clézio Saldanha dos. Introdução à Gestão Pública. 1ª São Paulo. **Editora Saraiva**, 2006a.

SANTOS, Nilton Bahlis dos. **Comunicação, Educação e Promoção da Saúde na Internet**. Coletânea de comunicação e informação em saúde para o exercício do

controle social / Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006b.

SIMÃO, João Batista; RODRIGUES, Georgete. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.

SCHERER, Marcio Gustavo Gusmão. Aplicativo detetive cidadão: Sociedade e tecnologia juntas no combate ao crime. 2017.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policiamento comunitário: como começar**. 2.ed. São Paulo: Polícia Militar do Estado de São Paulo, 1999.

VAZ, Jose Carlos. Referencial teórico-conceitual para análise e avaliação de portais municipais para o atendimento ao cidadão. **ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA ANPAD**, v. 1, 2007.

YIN, R.K. (2009). **Case study research, design and methods (applied social research methods)**. Thousand Oaks. California: Sage Publications.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIOS ABERTOS

1) Quais os canais oficiais de comunicação e divulgação de resultados de programas implementados pela PMMG para o cidadão? Exemplo: Portal Institucional, Aplicativos Móveis, Redes Sociais (Facebook, Twitter, Youtube, Whatsapp).

2) Existe alguma Diretriz e/ou Política de Confidencialidade e Segurança de Informação estabelecida na PMMG que classifique documentos e informações quanto ao seu conteúdo e divulgação? Exemplo: Público, Restrito - Divulgação Interna, Confidencial? Se sim, qual?

3) Sobre o programa Base Comunitária Móvel (BCM) além da instrução N° 3.03.07/2010-CG, existe alguma lei, documento interno que são utilizados pela PMMG para regulamentar este programa?

4) Sobre o programa Base Comunitária Móvel (BCM) quais são os gestores e unidades responsáveis pelas definições e implementações deste programa?

5) Atualmente este programa está implementado em quantos municípios do Estado de Minas Gerais? Foi adotado algum critério para escolha?

6) De que forma é estabelecida o canal de comunicação entre as BCMs e os cidadãos envolvidos diretamente com as mesmas?

7) Durante a definição do programa BCM, foi estabelecido algum tipo de indicador para acompanhamento de seus resultados? Se sim, poderia citá-los? Poderia ter acesso a eles? Onde?

8) Quais foram os critérios utilizados para definição dos indicadores e a classificação dos mesmos quanto a sua publicidade?

9) Esses indicadores são divulgados para a população? Se sim, através de quais ferramentas tecnológicas e quais meios de comunicação? Qual a periodicidade?

10) Você considera importante a aproximação da PMMG com o cidadão? E a divulgação dos resultados alcançados pelo BCM?

11) Qual sua opinião em relação a existência de ferramentas, aplicativos e o uso de rede sociais para comunicação entre PMMG e o cidadão? Elas melhoram ou pioram, o relacionamento e a comunicação entre PMMG e o cidadão?

12) Quais os pontos positivos e negativos da comunicação da PMMG com o cidadão?

13) Existe alguma iniciativa por parte da PMMG com intuito de melhorar a comunicação entre PMMG e o cidadão? Se sim, quais?

14) A PMMG planeja criar algum aplicativo para dispositivos móveis para comunicação direta com cidadão?

a) Se não, você entende que essa ideia seria positiva, para estabelecer uma forma de comunicação direta entre PMMG com a população?

b) Se sim, qual estágio de evolução essa ideia se encontra? Quais as principais dificuldades e facilidades encontradas para implementar esta ideia?

15) Houve alguma tentativa de desenvolvimento ou experiência neste sentido no passado recente? Existe algum APP disponível atualmente baixar e utilizar através das lojas oficiais da Apple Store ou Google Play? Se sim, quais?