



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARCELO DE CARVALHO SOUTO

USOS E SIGNIFICADOS DA INFORMAÇÃO NA SEGURANÇA
PÚBLICA:
O CASO DOS COMANDANTES DE POLICIAMENTO NA REGIÃO METROPOLITANA
DE SALVADOR.

Salvador
2012

MARCELO DE CARVALHO SOUTO

USOS E SIGNIFICADOS DA INFORMAÇÃO NA SEGURANÇA

PÚBLICA:

**O CASO DOS COMANDANTES DE POLICIAMENTO EM SALVADOR E REGIÃO
METROPOLITANA.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação,
da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para
obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Lídia Maria Batista Brandão Toutain

Salvador
2012

Ficha catalográfica desenvolvida pelo autor

S71u	<p>Souto, Marcelo de Carvalho</p> <p>Usos e significados da informação na segurança pública: o caso dos comandantes de policiamento em Salvador e Região Metropolitana / Marcelo de Carvalho Souto. – Salvador, 2012. 146 f. : il.</p> <p>Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2012. Bibliografia: f. 132-139. Orientador: Lídia Maria Batista Brandão Toutain.</p> <p>1. Segurança Pública. 2. Polícia. 3. Informação. 4. Inteligência. 5. Estratégia - Uso. I. Autor. II. Título. III. Toutain, Lídia Maria Batista Brandão.</p> <p>CDD 320.6 CDU 351.741:002</p>
------	---

MARCELO DE CARVALHO SOUTO

**USOS E SIGNIFICADOS DA INFORMAÇÃO NA SEGURANÇA
PÚBLICA:**

**O CASO DOS COMANDANTES DE POLICIAMENTO NA REGIÃO METROPOLITANA
DE SALVADOR.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

BANCA EXAMINADORA

Nome: Prof. Dr. João Apolinário da Silva (Titular externo)

Instituição: Faculdade Batista Brasileira

Titulação: Doutor em Análise Regional

Assinatura: _____

Nome: Profa. Dra. Aida Varela Varela

Instituição: Universidade Federal da Bahia

Titulação: Doutora em Ciência da Informação

Assinatura: _____

Nome: Profa. Dra. Lídia Maria Batista Brandão Toutain

Instituição: Universidade Federal da Bahia

Titulação: Doutora em Filosofia

Assinatura: _____

A Deus e
a minha família. Sempre!

AGRADECIMENTOS

“A gratidão é a assinatura de Deus colocada na Sua obra. Quando se enraíza no sentimento humano logra proporcionar harmonia interna, liberação de conflitos, saúde emocional, por luzir como estrela na imensidão sideral...”.

Aos meus pais, pelo alicerce para a vida...

A minha esposa, Cristiane, e aos meus filhos, Matheus e Marcelo Filho, pelo apoio e carinho, fundamentais para a consecução deste objetivo.

A professora Lídia Toutain, orientadora, sempre atenciosa e receptiva.

Ao Instituto da Ciência da Informação, mais precisamente ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), pela oportunidade enriquecedora, marcada pela infraestrutura, qualidade e presteza dos seus professores, pesquisadores e funcionários.

Aos colegas de mestrado, pelo carinho e atenção.

A todos que, direta ou indiretamente, colaboraram com este trabalho.

Agradeço todas as dificuldades que enfrentei. Não fosse por elas, não teria saído do lugar... As facilidades nos impedem de caminhar.

Chico Xavier

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo descrever os usos e os significados atribuídos à informação pelos comandantes de policiamento ostensivo, nos processos de construção do policiamento na Região Metropolitana de Salvador. Considerou-se que o policiamento vive uma crise frente à escalada da criminalidade e que redefinições, quanto à natureza da organização e do trabalho policial, baseadas em informação, inteligência e tecnologias da informação e da comunicação, sejam um caminho viável para amenizar esta conjuntura, além de ser mais compatível com os valores de uma sociedade democrática e do conhecimento. Considerando que o policiamento é um trabalho cujo principal “insumo” e base de ação é a informação (MANNING, 2003), discute-se a prática informacional sob dois aspectos: o papel atribuído e o papel desejado da informação na segurança pública. Primeiro, porque é a partir do uso que se confere valor à informação (SARACEVIC; WOOD, 1986); segundo, por considerar que o sentido é a chave para a transição de texto para texto análogo, ou de um texto escrito como discurso, para a ação como discurso. (GEERTZ, 2009). No centro deste processo, o sujeito-usuário da informação, limitado por um contexto político, social e histórico, que seleciona usos e sentidos, constroi conhecimentos e gera novas informações, desde que os contextos, o conteúdo e o suporte sejam favoráveis. Por meio de um estudo de caso, buscou-se produzir um relato interpretativo necessário da cultura (GEERTZ, 2009) ocupacional de policiais, através de um estudo de caso, de natureza qualitativa-quantitativa. Como aproximação teórico-metodológica, considerou-se que o estudo da informação deve estar alicerçado na trindade do atomismo Jesse H. Shera (1971), significando a operação tecnológica; do conteúdo, sendo aquilo que é transmitido; e do contexto, como o ambiente social e cultural, que define as características dos dois primeiros aspectos. (MARTELETO, 2004) Os resultados evidenciaram que apesar de contextos, conteúdos e suportes desfavoráveis, o uso e o significado dado à informação por parte dos comandantes de policiamento na RMS, alinham o papel atribuído ao papel desejado da informação, enquanto condição na qual esta contribui para atender a um propósito de informação genuíno ou legítimo. Uma apropriação para ação ou tomada de decisão e uma busca de significado na “necessidade de se agir preventivamente”.

Palavras-chave: Segurança Pública; Polícia; Informação; Inteligência; Estratégia.

ABSTRACT

This research aims at describing the uses and meanings assigned to information by the commanders of patrolling, construction processes of policing in the Metropolitan Region of Salvador. It was felt that policing is experiencing a crisis facing the escalation of crime and resets, the nature of the organization and police work, based on information, intelligence and information technology and communication, are a viable way to alleviate this situation, Besides being more compatible with the values of a democratic society and knowledge. Considering that policing is a job whose main "input" and action is the basis of information (Manning, 2003), discusses the practical informational in two respects: the role and the role assigned desired information on public safety. First, it is from the use that gives value to information (Saracevic, WOOD, 1986), and second, by considering that the sense is the key to the transition from text to text analogue, or a written text as a discourse, to action as discourse. (GEERTZ, 2009). In the center of this process, the subject-user information, limited by a political, social and historical, which selects and uses senses, builds knowledge and creates new information, since the contexts, content and support are favorable. Through a case study, we attempted to produce an interpretive account of the need to culture (GEERTZ, 2009) Occupational police, through a case study, qualitative and quantitative. As theoretical and methodological approach, it was considered that the study of information must be grounded in the trinity of atomism Jesse H. Shera (1971), signifying the technological operation, the content, what is being transmitted, and the context, as the social and cultural environment, which defines the characteristics of the first two aspects. (MARTELETO, 2004) The results showed that although contexts, content and unfavorable media, the use and meaning to information given by the police commanders in the RMS, align the role of the intended role of information as a condition in which it contributes to attend an informational purposes genuine or legitimate. An appropriation for action or decision-making and a search for meaning in the need to act preemptively.

Keywords: Public Safety; Information; Police; Intelligence; Strategy.

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1	A hierarquia da informação de Urdaneta.	29
Figura 2	Geração do conhecimento e da inteligência.	31
Figura 3	Adaptado do “nascimento do conhecimento.”	33
Figura 4	Fluxo de entrada e processamento de informações.	53
Figura 5	Fluxo de informações do Programa Disque-denúncia.	99

LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Tempo no exercício de Comando de Unidade Operacional.	84
Gráfico 2	Tipo de informação.	91
Gráfico 3	Frequência de uso da informação.	92
Gráfico 4	Fontes de informação.	93
Gráfico 5	Número de fontes consultadas.	94
Gráfico 6	Fonte policial de maior referência.	95
Gráfico 7	Referências para o trabalho policial.	95
Gráfico 8	Informação do Disque-denúncia nas unidades de policiamento.	103
Gráfico 9	Informação do Disque-denúncia e policiamento comunitário.	104
Gráfico 10	Informação do Disque-denúncia e participação comunitária.	105
Gráfico 11	Informação do Disque-denúncia e inteligência policial.	106
Gráfico 12	Importância da informação do Disque-denúncia.	107
Gráfico 13	Nível decisório permitido pela informação.	109
Gráfico 14	Dificuldades para a utilização da informação.	110
Gráfico 15	Dificuldade para a consecução dos objetivos organizacionais.	113
Gráfico 16	Relação entre uso e significado da informação.	115
Gráfico 17	Relação entre informação e prática profissional.	116
Gráfico 18	Relação entre informação e realidade.	118

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1	Parâmetros para análise de conteúdo das questões mistas e abertas.	88
Quadro 2	Atributos de qualidade da informação.	89
Quadro 3	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a fonte de informação como referência para o seu trabalho – “às vezes”.	96
Quadro 4	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a fonte de informação como referência para o seu trabalho – “não”.	96
Quadro 5	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre o significado da informação.	108
Quadro 6	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a dificuldade na utilização da informação.	111
Quadro 7	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre o significado da informação no contexto de trabalho.	113
Quadro 8	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação entre uso e significado da informação.	115
Quadro 9	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação entre informação e prática profissional – “sim”.	117
Quadro 10	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação entre informação e prática profissional – “às vezes”.	117
Quadro 11	Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação informação e ambiente.	119

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1	O que é informação?	90
Tabela 2	Tipo de informação segundo classificação de Manning.	91
Tabela 3	Número de chamadas recebidas pelo Disque-denúncia (2006- 2010).	101
Tabela 4	Número de denúncias por assunto (2010-2011).	102
Tabela 5	Como uso a informação?	109
Tabela 6	Dificuldades para consecução dos objetivos organizacionais.	112

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANCIB	Associação Nacional dos Pesquisadores em Ciência da Informação
BPM	Batalhão de Polícia Militar
CI	Ciência da Informação
CIPM	Companhia Independente de Polícia Militar
COPPM	Comando de Operações da Polícia Militar da Bahia
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
GT 3	Grupo de Trabalho 3
GT 4	Grupo de Trabalho 4
INFOSEG	Sistema Nacional de Estatística em Segurança Pública e Justiça Criminal
OI	Organização de Inteligência
PM	Polícia Militar
PMBA	Polícia Militar da Bahia
PNSP	Plano Nacional de Segurança Pública
RMS	Região Metropolitana de Salvador
RMS	Região Metropolitana de Salvador
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SI	Sistema de Informação
SUSP	Sistema Único de Segurança Pública
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UI	Unidade de Informação
UOp	Unidades Operacionais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 INFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: CONSTRUINDO PONTES DE AFINIDADE	22
2.1 INFORMAÇÃO COMO ARTEFATO CULTURAL: O PAPEL ATRIBUÍDO E O PAPEL DESEJADO	25
2.1.1 Informação como “estruturas significantes”	27
2.1.2 Informação na perspectiva do conhecimento	31
2.1.3 Informação e conhecimento: na órbita do sujeito	34
2.2 SEGURANÇA PÚBLICA: NA PERSPECTIVA DO POLICIAMENTO E DA INFORMAÇÃO	37
2.2.1 Polícia e controle criminal	38
2.2.2 Organização do trabalho da polícia	41
2.2.3 Polícia e informação: a prática informacional dos policiais	42
3 ALINHANDO O PAPEL DESEJADO AO PAPEL ATRIBUÍDO À INFORMAÇÃO	50
3.1 A FUNÇÃO INTELIGÊNCIA: ATIVIDADE, ORGANIZAÇÃO E INFORMAÇÃO	55
3.1.1 Inteligência: produtos e processos	56
3.1.2 Atividade de inteligência	58
3.1.3 Organização de inteligência	60
3.1.4 Informação de inteligência	62
3.2 INTELIGÊNCIA E POLICIAMENTO	62

3.3 ESTRATÉGIAS DE POLICIAMENTO, INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA	65
3.4 TECNOLOGIA E ATIVIDADE POLICIAL: UMA NOVA INFORMAÇÃO	70
3.4.1 Tecnologia e trabalho policial: “quebrando” os velhos códigos	73
4 APROXIMAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA DO OBJETO DA PESQUISA	76
4.1 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA AMOSTRA: CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO OU <i>LOCUS</i> DA PESQUISA	77
4.2 ABORDAGEM, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS	82
5 COLETA, APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	86
5.1 SIGNIFICADOS E USOS DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO POLICIAL DA RMS	87
5.1.1 Informação para os comandantes de policiamento na RMS	89
5.1.2 Fonte de informação para os comandantes de policiamento na RMS	92
5.1.3 Fonte de informação policial: o serviço Disque-denúncia na RMS	97
5.1.4 Outras práticas informacionais dos comandantes de policiamento	107
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	120
REFERÊNCIAS	132
APÊNDICE - Fase Exploratória da Pesquisa: Questionário utilizado com os Comandantes de Policiamento da capital e RMS	140
ANEXO - Quadro de Atributos de qualidade da informação	146

1 INTRODUÇÃO

Este estudo partiu de uma reflexão crítica sobre a utilização da informação na Segurança Pública, tendo-se a “informação como um aspecto crítico das sociedades modernas e essencial e central para o policiamento”. (MANNING, 2003, p. 378)

No bojo das discussões sobre diversos aspectos que relacionam o policiamento, a informação e a estratégia policial, busca-se focar o uso e o significado atribuídos à informação por um grupo de sujeitos-receptores, a partir de suas práticas informacionais, cuja função é organizar o aparato policial em determinado território, para solucionar problemas de Segurança Pública.

Usos e significados da informação são temas recorrentes nas pesquisas em Ciência da Informação (CI). Para este estudo, especificamente, parte-se do pressuposto de que subjaz a este argumento a afirmativa de que “é o uso que confere valor à informação para o indivíduo e a sociedade” (SARACEVIC; WOOD, 1986), enquanto que o sentido é a chave para a transição de um texto para outro, ainda que equivalente; ou de um texto escrito para um discurso ou ação [...]; resumindo, “é o conceito de ‘inscrição’ ou a ‘fixação do significado’”. (GEERTZ, 2009).

Conquanto se saiba que “a ciência de um modo geral se justifica por alguma necessidade social a ser entendida” (WERSIG; NEVELING, 1975), ao dedicar-me à Informação na Segurança Pública, busco estabelecer relações possíveis entre as duas temáticas. No momento em que a temática da Segurança Pública, grave problema nacional, constitui um campo de desafios, passa-se a tratar a temática como subárea interdisciplinar da CI.

No Brasil, particularmente, “o conhecimento sobre o campo da gestão da segurança pública pode ser descrito como um amplo mosaico com muitos espaços vazios”;

ademais, “parte preponderante do que se sabe desse campo foi incorporada nos últimos anos”, adverte Costa. (2010, p. 13) No desenvolvimento desta pesquisa, inserindo-se neste contexto, buscou-se trazer à luz discussões acerca de temas circunscritos a esta temática que, como lembra Bayley (2006, p. 17), “carece de qualidade teórica pela falta de interesse de cientistas políticos, sociais e de historiadores”.

O interesse por este estudo teve início no próprio exercício profissional, como policial militar interessado em temas que focavam a informação na corporação, como instrumento gerencial e de desenvolvimento pessoal. Este fato levou-me a frequentar cursos diversos, cujo campo de conhecimento girava em torno de temas afins, tendo já desenvolvido, inclusive, estudos monográficos nas especializações de Administração Pública, Segurança Pública e Inteligência Empresarial.

Como um projeto que agora se consolida, ressalto a participação no curso de Especialização em Engenharia e Gestão do Conhecimento: Inteligência Empresarial, realizado no Instituto de Ciência da Informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Durante esse curso, com ênfase em informação e conhecimento na sociedade contemporânea, alguns fatos me inquietaram, despertando este particular interesse e motivação.

Inicialmente, a enorme quantidade de dados e informações produzidas pela Polícia Militar da Bahia (PMBA), no desenvolvimento de suas atividades; e, em consequência, como esta massa de informação é usada pelos policiais nas questões relacionadas ao policiamento? Estas duas questões, somadas, se associariam a uma terceira, mais complexa, voltada ao paradigma contemporâneo trazido pela chamada Sociedade do Conhecimento. Que usos e significados são atribuídos à informação pelos policiais?

Ante o exposto, partiu-se do seguinte problema para abordar o tema proposto: o uso e o significado dado à informação por parte dos comandantes de policiamento em Salvador e Região Metropolitana (RMS) alinham o papel atribuído e o papel desejado da informação na segurança pública?

Considera-se como campo de busca de informações sobre o papel atribuído à informação o processo de recepção e uso por parte dos sujeitos-receptores; e sobre o papel desejado, o conjunto das práticas de construção do conhecimento para a produção de sentido ou significado.

Para sustentar as argumentações e levar esta pesquisa a termo, norteando-a, estabeleceu-se como resposta provisória ao problema a afirmativa de que quando o contexto, o suporte e o conteúdo forem adequados, a informação provoca mudanças na percepção dos

comandantes de unidades policiais, alinhando, assim, o papel atribuído e o papel desejado da informação.

Como temática ampla e complexa, restringiu-se o universo empírico à polícia. Foi tomado como *focus* e *locus* da investigação o estudo das “práticas informacionais” dos comandantes de unidades de policiamento ostensivo em Salvador e Região Metropolitana (RMS).

Os comandantes de unidades de policiamento são os responsáveis por gerenciar, administrativa e operacionalmente, organizações policiais voltadas para policiamento de territórios previamente definidos, ligados, fundamentalmente, à solução de problemas de segurança pública em comunidades.

Desta forma, constituem-se em elementos essenciais em processos de busca, recepção e construção de conhecimento para a tomada de decisão, principalmente no que se refere a assuntos relacionados ao policiamento, alinhando os interesses organizacionais aos interesses do público em geral.

Com este viés, este estudo de caso procurou produzir um relato interpretativo de natureza qualitativo-quantitativa, descrevendo a visão desses sujeitos-receptores, quanto à utilização da informação na constituição e funcionamento do policiamento.

Subsidiariamente, pretendeu-se:

- a) Identificar principais aspectos relacionados ao contexto de utilização, ao suporte e ao conteúdo da informação nas unidades de policiamento da Região Metropolitana de Salvador;
- b) Explicar o uso e o significado atribuído à informação pelos comandantes de policiamento, a partir de suas práticas informacionais.
- c) Demonstrar os aspectos legitimadores da informação no policiamento, como a do sistema Disque-denúncia, com vistas à resolução de problemas de segurança pública.

Considera-se que o objeto de estudo está direcionado aos conteúdos de trabalho do Grupo de Trabalho 3 (GT 3): Mediação, Circulação e Apropriação da Informação, da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB). Para tanto, tomou-se como referência pressupostos essenciais da “antropologia da informação”, ao considerar que esse processo só pode ser compreendido levando-se em conta dois pressupostos básicos para a construção dos seus objetos de estudo: “a informação se constitui como processo de elaboração de sentidos sobre as coisas e os sujeitos do mundo”; e, por outro

lado, “a informação também é organização, isto é, permanência temporal e espacial, gera memória, carece de meio, pedagogia, política, no sentido de escolha entre fontes, suportes, significados possíveis”. (MARTELETO, 2002, p. 101)

A relevância teórica deste trabalho está em discutir a informação na gestão do policiamento, contribuindo para os estudos que consideram as práticas informacionais de organizações públicas de segurança pública; ademais, ele também se propõe a ampliar as discussões em CI que, ao longo do tempo, se dedicaram a estudos de informação em saúde e educação (AZEVEDO, 2006), administração e direito, por exemplo, mas que carecem – como ficou evidenciado na pesquisa bibliográfica realizada – de estudos que incluam este importante tema nacional.

O suporte teórico-metodológico foi buscado na literatura de CI, aqui considerada uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com vários campos e tendo como por objeto de estudo informação, oscilando entre duas principais tendências: uma que evidencia seus aspectos técnicos e tecnológicos; outra que privilegia seu contorno político, econômico e social.

O trabalho de campo guiou-se pelo “método qualitativo-quantitativo”, tal como descrito por Triviños (2011), que dá relevo aos aspectos conscienciais, subjetivos dos atores. Metodologicamente, procurou-se colher informações dos sujeitos dela usuários, utilizando-se questionários dirigidos à população-alvo, qual seja aquela constituída por comandantes de unidades de policiamento; por meio da análise estatística e análise de conteúdo.

Buscou-se compreender os fenômenos que ocorrem em torno do uso e do significado da informação para os comandantes de policiamento da RMS, a partir da sua própria perspectiva, para a resolução dos problemas relacionados ao policiamento em sua área de responsabilidade. Para descrever esta visão, empreenderam-se três esforços metodológicos: referencial teórico, pesquisa empírica e análise de dados.

A revisão de literatura na área de segurança pública, principalmente policial, foi realizada com três finalidades: estabelecer em que parâmetros a segurança pública é tratada; descrever, mesmo que brevemente, a instituição policial nos seus aspectos histórico, político e operacional, delineando alguns elementos conceituais que ofereceriam subsídios para a análise posterior; e, por fim, fazer convergir informação, inteligência e estratégia, elementos constituintes da gestão do policiamento.

A primeira fase constitui o referencial teórico - descrito nos capítulos 2 e 3 - e está representada pela busca bibliográfica orientada aos aspectos essenciais de um arcabouço teórico sobre informação e segurança pública, com o objetivo de criar base para a discussão

descerrada no capítulo de apresentação e análise de dados. Isto serviu pra compreender, explicar e dar significado aos fatos aqui estudados, oferecendo, desta forma, elementos conceituais para a fundamentação da segunda e terceira fases.

No capítulo 2, denominado *Informação e segurança pública*, em um primeiro momento, trilham-se os caminhos sedimentados pela CI, enfocando a informação sob dois aspectos: como elemento cultural na sociedade e, principalmente, nas organizações; enfatizando a sua constituição como elemento de uso para a produção de sentidos por parte dos sujeitos-receptores.

Num segundo instante, estabeleceu-se um paralelo entre policiamento e informação, buscando-se fazer convergir sujeitos-policiais e fenômeno-informação, identificando e entendendo os aspectos que caracterizam essa interação, pormenorizando a natureza e as características que tornam importante essa estrutura – a informação – significante para a consecução dos objetivos das organizações policiais.

No capítulo 3, *Alinhando o papel desejado ao papel atribuído da informação*, buscou-se complementar o quadro teórico, partindo do entendimento de que, nas organizações policiais, informação gera inteligência que, por sua vez, gera estratégia que gera informação e, assim, sucessivamente.

Buscou-se construir um breve arcabouço teórico sobre a função de inteligência, enfatizando os aspectos conceituais que a caracterizam como atividade, como organização e, especialmente, como informação especial, além da perspectiva do uso desta informação pelas organizações policiais na produção de suas estratégias. Por fim, defende-se o fator tecnológico como algo próprio do nosso tempo e elemento essencial para a convergência de informação e estratégica no policiamento.

No capítulo quarto, intitulado *Aproximação teórico-metodológica do objeto da pesquisa*, descreveram-se os passos para elucidação do problema proposto. Desta forma, apresentou-se a pesquisa exploratória, a aproximação metodológica do objeto de pesquisa, o campo empírico e a estratégia de trabalho de campo, com a abordagem, os procedimentos e as técnicas aplicadas, destacando os critérios para a seleção da amostra, fontes de pesquisa e a matriz de análise de dados.

No quinto capítulo, *Coleta, descrição e análise dos dados*, representaram-se e descreveram-se os resultados da pesquisa com as análises do que foi identificado, tratando-se estatisticamente respostas fechadas e extraíndo, por meio de análise de conteúdo, um trabalho de decomposição das respostas abertas, no sentido de melhor conhecer os usos e significados atribuídos à informação segundo os comandantes de unidades operacionais da RMS.

Por fim, no capítulo derradeiro, apresentam-se, então, as considerações finais a partir dos dados encontrados e das noções formuladas no processo de análise interpretativa dos usos e significados atribuídos à informação pelos comandantes de policiamento na RMS, através da síntese dos aspectos mais relevantes da investigação.

Desta forma, concluiu-se que em face de contextos, conteúdos e suportes desfavoráveis – os comandantes de policiamento na RMS não alinham o papel atribuído ao papel desejado da informação, apesar de reconhecer em seus esforços, uma condição na qual se busca na informação uma contribuição para atender a um propósito de informação genuíno ou legítimo que é a consecução dos objetivos para o qual se propõe as organizações policiais.

2 INFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: CONSTRUINDO PONTES DE AFINIDADE

Tem-se como quase certo que o tema aqui abordado já tenha sido objeto de intenções e realizações de outros pesquisadores; mas, também, provavelmente com outro foco. De qualquer modo, sabe-se que é assim que avança a ciência. Estamos todos dentro de uma correnteza que nos leva, sem cessar, para um mesmo destino, até que um obstáculo faça a corrente divergir, voltar-se para outra direção, porém, mesmo que por caminhos diversos, sempre avançando.

Na luta entre o abstrato e o concreto e que move aqueles que buscam desbravar fatos e acontecimentos, acredita-se que é premente a necessidade de exceder o quanto já foi exposto, buscando novas análises e interpretações, fazendo o novo do novo, buscando, a cada releitura, ser mais elucidativo nos argumentos e nas conclusões.

A proposta em foco se dispõe a discutir segurança pública e informação na sociedade contemporânea brasileira. Primeiro, levando-se em consideração que o quadro da segurança pública tem sido agravado pelo “amadorismo, pelo empirismo e pelo ‘conhecimento de ponta’ das ruas (que não pode ser desprezado, mas tampouco maximizado) e pela mera ‘intuição’.” (BALESTRERI, 2010, p. 63) Segundo, porque excessos a parte, a informação trata de algo muito presente na nossa vida, algo que desperta a atenção de todos que procuram descrever o mundo hoje, como mostra Burke (2003, p. 11), ao afirmar que “[...] tanto os filósofos, quanto os economistas e os sociólogos concordam em definir o nosso próprio tempo em termos de sua relação com o conhecimento”.

Desta forma, busca-se, neste trabalho, revisada a literatura sobre informação e polícia, oferecer uma colaboração à temática, outorgando uma atenção especial à estrutura policial, objetivos e desafios, a fim de evidenciar a necessidade e a importância que tem a informação para a organização e o trabalho policial, nos dias de hoje, quando o fenômeno

informacional e suas consequências tornaram-se algo inexorável e impulsionador de novos modos de vida (digital e virtual) e de produção (global e baseada no conhecimento), onde a informação se tornou algo extremamente importante para as organizações públicas e privadas, conforme aponta Toffler (1990, p. 85):

[...] à medida que os setores de serviços e de informações crescem nas economias avançadas, à medida que a própria manufatura é computadorizada, a natureza da riqueza tem de mudar. Os investidores em setores atrasados da indústria ainda consideram os tradicionais “ativos sólidos” – planta, equipamento e estoques – como críticos, investidores nos setores mais diferentes para garantir seus investimentos.

Alçada até a condição de *commodity* – uma mercadoria de alto valor – a informação passou a ter papel central nas relações pessoais, organizacionais e sociais, ainda que na maioria dos casos, mal compreendida, até porque, por exemplo, “atualmente, quase toda disciplina científica usa o conceito de informação dentro do seu próprio contexto e com relação a fenômenos específicos”. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 160); isto é perfeitamente concebível, e até desejável, pois amplia o leque de possibilidades, inclusive de pesquisas, haja vista que “as definições nunca são certas ou erradas, exceto em relação ao uso, mas são usadas por conveniência”. (BAYLEY, 2006, p. 20)

Desta forma, a Segurança Pública, por lidar quotidianamente com a informação - especialmente informação criminal¹ -, aproxima-se da Ciência da Informação (CI) pela via do seu objeto, de forma a melhor descrever o seu uso e significação num contexto específico de aplicação, mas no mesmo nível de importância em que se discute o efetivo, armamento, tecnologias, formas de atuação, estratégias, dentre outros aspectos essenciais do policiamento.

Vislumbra-se, assim, estabelecer pontes de afinidades entre a Segurança Pública e a CI, o que pode parecer, *a priori*, distante e complexo, já que se trata de áreas muito distintas, ambas ainda em consolidação, com objetos e métodos de estudo e de trabalho científico e profissional sendo delineados, mas que tendem a se aproximar por uma razão social.

No último Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), em 2011, foram aceitos e publicados três artigos, cuja temática englobava informação e segurança pública. Assuntos próprios desta “nova área” ou “subárea” foram tratados ao lado de temáticas afins à CI, como sociedade da informação, conhecimento social,

¹ Além da informação de caráter administrativo, indissociável do funcionamento dos serviços policiais.

práticas informacionais, ambiente informacional digital, bancos de dados, informação e política de informação.

Para Bayley (2006, p. 15), “até muito recentemente nem historiadores nem cientistas sociais haviam reconhecido a existência da polícia, quanto mais o importante papel que ela desempenha na vida social”. Com isso, estas importantes organizações, ao longo de muito tempo, não foram submetidas a nenhuma análise comparativa, apesar de reconhecer também que estas são, principalmente nos países de democracia recente, ainda bastante fechadas.

O sistemático aumento dos estudos sobre segurança pública e policiamento vem adquirindo importância, num momento em que as questões que lhes são afeitas emergem para compor o rol dos grandes problemas nacionais: as polícias passam a ser vistas como um serviço público essencial, constituindo temas recorrentes em âmbito acadêmico, dos movimentos sociais, políticos e entre as próprias lideranças policiais.

Esta reação já produziu uma importante reserva de conhecimento acadêmico a respeito da polícia, muito superior a tudo que já se tinha agregado até então, e está representado pela memória dos policiais, a partir de suas histórias e notícias reunidas nos próprios círculos policiais. (BAYLEY, 2006)

Por este motivo, no presente trabalho, buscou-se os elementos necessários para construir um arcabouço teórico que possibilite contribuir para o incremento dos estudos relacionados a esta temática em especial, a partir da natureza interdisciplinar da CI “derivada e relacionada com vários campos como a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e outros campos similares”. (BORKO, 1968, apud SARACEVIC, 1996, p. 45).

A Segurança Pública, de uma forma geral, no Brasil, conforme lembra Costa (2010, p. 27), “[...] vem demandando o alargamento do seu conceito em várias direções: no plano da formulação, implementação e avaliação das políticas públicas e no plano das práticas de atuação tradicional da polícia [...]”. Por trás deste movimento, está a constatação do aumento da violência, da insegurança e do medo nos grandes centros urbanos, além da prevalência de sentimentos ambíguos em relação à polícia, derivados da sua formação histórica, política e administrativa, desde o século XIX, e que ajudou a reforçar a conturbada trajetória dessas corporações, e que ainda a marcam profundamente:

Provocando uma crescente dúvida sobre qual é o papel da polícia nas sociedades democráticas. A tão sonhada função de controlar e prevenir crimes, sob o profissionalismo do modelo de “fazer cumprir a lei” (law enforcement/law officer), sustentada pela organização policial e considerada pelo público como atividade principal da polícia, não alcançou o objetivo social de manter em baixa as taxas de criminalidade e aumentar a segurança dos cidadãos. (COSTA, 2012, p.45)

Este último aspecto da segurança pública, por sinal, um dos principais – senão o principal – envolve práticas de prevenção e repressão desenvolvidas pela polícia, ações que, pelas suas características sociais, têm suas ações imbricadas com a qualidade de vida das pessoas e das comunidades, pelo estabelecimento de um clima de tranquilidade pública².

Na presente fundamentação teórica, esclarece-se a perspectiva sobre o tema de pesquisa, com um balanço sobre os diferentes ângulos que ilustram o problema, sempre expondo as ideias daqueles que, a partir das leituras efetuadas, nos auxiliaram na construção de um arcabouço teórico que possa sustentar as nossas próprias abstrações.

2.1 INFORMAÇÃO COMO ARTEFATO CULTURAL: O PAPEL ATRIBUÍDO E O PAPEL DESEJADO

Na busca para entender a dimensão que o uso e o significado da informação têm para os receptores-usuários na segurança pública, partiremos do entendimento de que o papel atribuído em relação à informação é que ela seja usada, em todos os seus aspectos e potencialidades, ao tempo em que o papel desejado à informação é o significado dado a ela pelo sujeito-receptor.

Para tanto, discutiremos informação em sua dimensão física, como “estrutura significativa”, bem como, seu viés interpretativo, como elemento de sentido. O problema de partida enfoca a perspectiva do sujeito receptor-usuário da informação.

Hoje se sabe que o aprendizado cotidiano do mundo não se concretiza de maneira direta ou num vazio como carregar um *hard disk*; ao contrário, ele se processa e se concretiza dentro de um contexto social e histórico, carregado de significado e que pode ser passível de sistematização. Por isso, a informação é, assim, um artefato cultural que pode ser identificado em toda prática social, uma vez que a relação humana, enquanto ato racional pressupõe sempre ações mediadas de recepção, geração e transferência de informações.

² Tranquilidade pública é o clima de convivência harmoniosa e pacífica de uma comunidade, representando assim uma situação de bem-estar social. (ARANHA, 1993, p. 4)

Para Costa (2005, p. 77), “[...] o ato racional constitui a expressão concreta do ser humano, da mesma forma que o emocional e o afetivo”. À medida que consideramos a cultura elemento presente nas interações humanas, passamos a expressar os nossos valores nas nossas escolhas, ato por ato, mesmo que orientados por modelos racionais, como aqueles presentes na teoria da escolha racional, como as utilitaristas, as otimistas, ou o que mais seja.

Por isso, se faz necessário perguntar o que os usuários fazem com a informação? Ou melhor, que usos fazem os usuários da informação? Partimos da perspectiva de que usar a informação é atender aos requisitos necessários para obter dela os efeitos que se façam necessários. O uso da informação está imbricado com a satisfação de uma necessidade.

Subjaz, nisto, a afirmativa de que é a utilização da informação que lhe confere valor, conforme observam Saracevic e Wood (1986): “é o uso da informação, e não a informação propriamente dita, que torna a informação valiosa para o indivíduo e a sociedade”; não obstante, acreditamos que o uso deve vir antecedido de contextos que permitam a sua produção e reprodução; de um suporte que atenda às necessidades do sujeito-receptor; e de uma mensagem que possa provocar mudanças no comportamento deste mesmo sujeito. Usar a informação, reforça Le Coadic (2004, p. 38), é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade informacional.

Nas anotações de Lévy (1993, p. 58), o uso da informação “é prolongamento do caminho já traçado pelas interpretações precedentes; ou, pelo contrário, a construção de novos agenciamentos de sentido”. Não há uso sem torção semântica inventiva, quer ela seja minúscula ou essencial. Os conteúdos atuais somam-se aos existentes, formando o que surgirá mais tarde, o conhecimento.

Araújo (2005) afirma que o carácter complementar da informação se estrutura por meio de uma ordem objetivo-productivista (o que se pretende fazer, o objetivo que se pretende alcançar, a partir do acesso/uso da informação); e de outra ordem de natureza subjetivo-cultural (que nos explica como se faz, como se constrói o caminho para a implantação do objetivo, como a informação é interpretada pelos sujeitos-receptores envolvidos em diferenciados processos sociais). A disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não quer dizer que a ela esteja tendo uso eficaz e seja um fator gerador de conhecimento. Aliás, este é um aspecto importante a ser analisado nesta pesquisa, conquanto se sabe que a CI deve auxiliar o indivíduo a ter condições de receber e utilizar este insumo. A informação pode ser fornecida e estar totalmente disponível. Mas isso não diz sobre seu uso e as consequências desse uso.

Portanto, mais do que girar em torno de um - ou até mais de um - conceito, buscase elaborar uma categorização em torno do assunto, que, com certeza, conduzirá ao entendimento para a abordagem que se pretende nesta pesquisa.

2.1.1 Informação como “estruturas significantes”

Embora se saiba que um conceito para a informação não é algo passivo em CI, as abstrações em torno do assunto revelam diferentes direções de pensamentos que envolvem as discussões no campo. Os conceitos, na verdade, segundo Lakatos e Marconi (2004, p. 103), “representam fatos e relações entre fenômenos, e exprimem, na medida do possível, a realidade”. Por isso não representam um “domínio semântico fechado; não é, obviamente, universal”, conforme nos adverte Geertz (2009, p. 128):

[...] assim como a religião, a arte, e as demais disciplinas, é mais ou menos parte desta nossa forma cotidiana de distinguir os gêneros da expressão cultural. E, como vimos, seu conteúdo real, assim como o conteúdo da religião, da arte e das demais áreas, varia tão radicalmente de um lugar ou período para outros lugares ou períodos, que não nos deixa muita esperança de descobrir uma uniformidade em sua definição e conteúdo, uma estória original que seja sempre repetida.

No pensar de Capurro e Hjørland (2007, p. 155), a história de uma palavra também fornece curiosidades tangenciais ao próprio conceito. Relembrando Austin (1961), aqueles autores nos ensinam que, ao nascer, uma palavra dificilmente se afasta de sua etimologia e formação, mesmo que, ao longo da história, os sufixos e prefixos a desconfigurem, redirecionem ou até mesmo a conduzam a novos significados, embora no seu cerne ela sempre conterà a ideia primaz.

Para os autores, o retorno às origens da palavra, em especial ao latim, descerra os contornos necessários ao bom entendimento de como as coisas surgiram. O *Thesaurus Linguae Latinae* (1900), por exemplo, dá referências detalhadas dos usos de *informatio* e *informo*, desde Virgílio (70-19 a.C.) até o século VIII. Conceitos-chave na ontologia e epistemologia da palavra informação foram determinados, desde as traduções de várias palavras gregas em *informatio* ou *informo*. “O prefixo *in* pode ter o significado de negação como em *informis* ou *informitas*, mas em nosso caso, ele fortalece o ato de dar forma a alguma coisa [...]”.

Concluem os autores que uma importante transição do uso do conceito de informação verificou-se na passagem da Idade Média para a Modernidade, em relação à ideia primaz de "dar uma forma substancial à matéria"; incorporou-se um outro componente de ação, o de "comunicar alguma coisa a alguém". Esta foi determinada pela 'doutrina de ideias' de Descartes que elevou o pensamento a um processo funcional, capaz de operar em uma parte do cérebro – "penso, logo existo" (*cogito, ergo sum*). Isto terminou por determinar dois contextos básicos para a informação: um tangível, físico ou objetivo (*corporaliter*) e um intangível, abstrato ou subjetivo (*incorporaliter*). Assim, ao mesmo tempo em que é documento (algo tangível), a informação possui um valor informativo (não tangível),

Buckland (1991), analisando os vários usos do termo informação em CI e diante da variedade de significados, estabeleceu o que poderia ser uma abordagem mais pragmática para o termo. Apesar de considerar que as definições encontradas ainda não eram satisfatórias, as suas principais aplicações podem ser identificadas, classificadas e caracterizadas da seguinte forma:

- a) Informação como processo: quando alguém é informado, altera-se o seu estado inicial de conhecimento. Nesse sentido, "informação" é "o ato de informar";
- b) Informação como conhecimento: a informação também se refere àquilo que é percebido na "informação-como-processo", portanto, relaciona-se com o conhecimento comunicado;
- c) Informação como coisa: o termo informação também é utilizado para adjetivar objetos, como livros e documentos; por causa do seu conteúdo, são considerados como "informativos".

Da mesma forma que Capurro e Hjørland (2007), as considerações de Buckland (1991) parecem ter duas consequências importantes: uma objetiva, ao reintroduzir o conceito de documento (informação-coisa); e outra subjetiva, ao considerar a informação como um processo de construção do conhecimento (informação-processo).

Ademais, pontuam os autores, os usos da palavra informação sob esta nova perspectiva, também tem incluído características de valor como novidade e relevância, o que termina por reforçar processos de transformação da informação em conhecimento; e, mais, aumenta a responsabilidade dos sujeitos que, em contextos específicos, selecionam e interpretam a informação, determinando aquilo que é ou não é informativo, ou seja, um entendimento da informação como produto de uma atitude interpretativa, onde o papel do sujeito é decisivo na produção de sentidos.

O modelo proposto, por exemplo, por Urdaneta (1992), propõe uma divisão da “informação” em quatro classes diferentes – ou níveis hierárquicos. Estes representam processos seletivos e interpretativos que organizam, estruturam e atribuem valor à informação, para que ela possa ser utilizada pelos sujeitos receptores.

Desta forma, dado, informação, conhecimento e inteligência se individualizam a partir de transformações operadas no campo físico e cognitivo, considerados a partir dos processos de obtenção, processamento e aplicação da informação (URDANETA, 1992, apud MORESI, 2000, p. 18) por sujeitos-receptores-difusores que, tomando por base uma informação-coisa, por meio de processos físicos (processamento) e cognitivos (elaboração, aprendizado, experiência), transformam uma informação primária, dentro de uma cadeia de valor, como se vê na Figura 1.

Figura 1 - A hierarquia da informação de Urdaneta.



Fonte: Moresi (2000, p. 18).

Nesta cadeia de valor, esclarece Moresi (2000), detalhando o que delineou Urdaneta (1992), dados são sinais que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados de qualquer forma, e incluem os itens que representam fatos, textos, gráficos, imagens estáticas, sons, segmentos de vídeo analógicos ou digitais, entre outros. A informação é o dado processado para ser exibido em uma forma inteligível ao seu usuário.

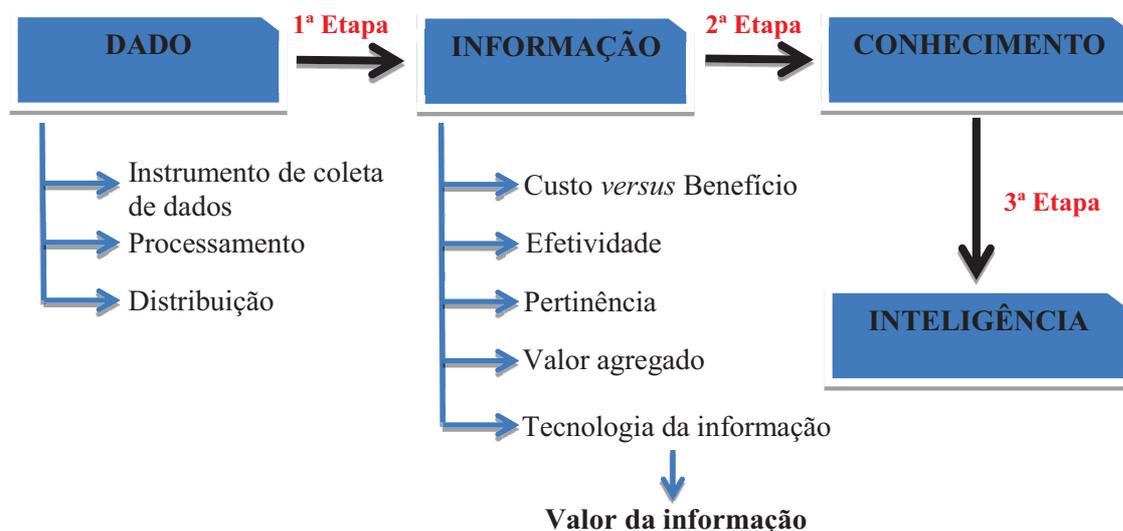
O processo de transformação envolve a aplicação de procedimentos que incluem formatação, tradução, fusão, impressão e assim, sucessivamente, sendo que a maior parte deste processo pode ser executada automaticamente. Neste processo de interpretação inicial, é possível fazer uma análise preliminar por um processo de estruturação das informações; com isso, é possível conhecer características adicionais do problema, gerar hipóteses, consequências das hipóteses, sugerir soluções para problemas, explanar e justificar sugestões, críticas, argumentos, entre outros elementos.

O conhecimento, por sua vez, deriva-se da integração, análise e validação da informação sob a ótica da confiabilidade, da relevância e de sua importância para um contexto específico; resulta de um processo interpretativo que permite iniciar a construção de um quadro de situação. Em seu caráter sintético, trata-se de um produto final. É por meio do conhecimento que aqueles que assessoram as decisões buscam uma compreensão mais efetiva da situação-problema.

Por fim, por inteligência, o autor entende a informação com oportunidade, ou seja, o conhecimento contextualmente relevante, que permite atuar com vantagem ao ser aplicado numa determinada situação e no ambiente considerado. Portanto, a inteligência resulta da síntese de corpos de conhecimentos, que permite, a partir do julgamento e da intuição daquele que toma decisões, obter uma visualização completa da situação.

A geração de inteligência nas organizações, a partir do prisma da informação, como adverte Tarapanoff (2000), é fruto de um processo de estruturação que agrega a coleta (reunião), o processamento (organização) e a atribuição de valor (análise), de modo que possa ser apreendida e percebida por usuários-receptores. Por esta razão, a informação dispersa não constitui inteligência, que passa a existir a partir de sua estruturação. (Figura 2).

Figura 2 - Geração do conhecimento e da inteligência.



Fonte: Baseado em Tjaden (1996 apud TARAPANOFF, 2000, p. 91).

Modernamente, afirma González de Gómez (2000), estratos ou camadas do que chamamos informação são representados pela linguagem, com seus níveis sintáticos, semânticos e pragmáticos e suas plurais formas de expressão – sonoras, imagéticas, textuais, digitais ou analógicas -; pelos sistemas sociais de inscrição de significados – a imprensa e o papel –; pelos meios audiovisuais, o *software* e o *hardware*, as infraestruturas das redes de comunicação remota; além dos sujeitos e organizações que geram e usam informações em suas práticas e interações comunicativas. Uma ampliação “da noção de texto para abranger outras coisas além das que são escritas em papel, ou gravadas na pedra [...] e que orienta nossa atenção justamente para o fenômeno [...] de elaboração da inscrição da ação”. (GEERTZ, 2009, p. 50-51)

2.1.2 Informação na perspectiva do conhecimento

A informação é um objeto físico, mas também um elemento de sentido, assim afirmando Le Coadic (2004, p. 4): “como um conhecimento inscrito (gravado), apresenta-se sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual”; como elemento de sentido, “um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal [...]”, provocando uma mudança no conhecimento do receptor, pois, como se disse, é um elemento de sentido.

Assim, completa o autor, ao apresentar a informação como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social:

[...] seja pelo simples prazer de conhecer (Freud), de estarem informados sobre os acontecimentos políticos, os progressos da ciência e da tecnologia, ou pelo prazer menos simples de estar a par dos últimos temas e resultados das pesquisas (fatos, teorias, hipóteses, etc.), de acompanhar a vanguarda do conhecimento científico, o objetivo da informação permanece sendo a apreensão de sentidos ou seres em sua significação, ou seja, continua sendo o conhecimento, e o meio é a transmissão do suporte, da estrutura [...]. (LE COADIC, p. 4, 2004).

Porém faço uma separação que, a princípio, pode parecer apenas didática, para que, objetivamente, pode considerar a perspectiva do conhecimento como consequência direta do uso da informação. É que o fato de a “mudança de estruturas”, conforme aponta Belkin (1991), ser uma variável energética que viabiliza o movimento do conhecedor em direção a um novo conhecimento (apud GONZALEZ DE GOMEZ, 2002, p. 25) eleva o sujeito-receptor a um estágio qualitativamente superior ao presente.

Apoiando-se em Nonaka e Takeuchi (2008, p.56), afirma-se que, apesar de os termos “informação” e “conhecimento” serem, com frequência, usado intercambiavelmente, existe uma nítida distinção entre os dois. A informação proporciona um novo ponto de vista para a interpretação de eventos ou objetos: torna visíveis os significados previamente invisíveis ou ilumina conexões inesperadas. Assim, a informação é um meio necessário ou material para extrair e construir o conhecimento.

Burke (2003, p. 19) reforça esta concepção ao aludir a uma clara distinção entre informação e conhecimento: a informação (saber como) e o conhecimento (saber o quê). Para ele, o termo “‘informação’ refere-se ao que é relativamente ‘cru’, específico e prático, e ‘conhecimento’ denota o que foi ‘cozido’, ‘processado ou sistematizado’ pelo pensamento”. A informação é o meio ou a matéria-prima para se chegar ao conhecimento. Desta forma, o conhecimento é uma informação mais elaborada, lapidada e polida. Este fluxo agregador se move em dois níveis: um interno e outro externo, modelo explicado pela Figura 3:

Figura 3 – Adaptado do “nascimento do conhecimento”.



Fonte: Barreto (2009, p. 12).

No nível interno, os fluxos de informação se movimentam entre os elementos de um sistema de armazenamento e de recuperação da informação e se orientam para sua organização e controle. No outro, externo, a informação gerada pelo autor sai do sistema para ser tratada e assimilada como conhecimento pelo receptor. (BARRETO, 2007, p. 23)

Num extremo, temos um processo de transferência do pensamento formulado pelo autor para um suporte ou inscrição de informação, um fluxo de sinais de pensamento do gerador para um texto; no outro extremo, um processo de cognição que transforma a informação em conhecimento, ou seja, do objetivismo público para o subjetivismo privado das interpretações humanas.

Barreto (2007, 2009) assevera que a natureza deste fenômeno pode ser explicada, a partir do efeito da informação no indivíduo, relacionando-se com a produção de conhecimento, pelo seu uso efetivo. Para ele, a informação obedece a um fluxo de agregação de valor e se transforma em conhecimento ao combinar-se com os estoques de informação do indivíduo. Isso implica em duas perspectivas para a informação: uma sintática e outra semântica.

Assim sendo, enfatizam Nonaka e Takeuchi (2008, p.57), “a informação é um fluxo de mensagens, enquanto o conhecimento é criado pelo mesmo fluxo de informação, ancorado nas crenças e no compromisso de seu portador. [...] é essencialmente relacionado com a ação humana”. Estabelecendo-se um paralelo entre informação e conhecimento, “a primeira relaciona-se com o volume de informação e a segunda, por sua vez, adere-se ao significado da informação”. (NONAKA; TAKEUCHI, p. 55-56) O segundo se reconhece

pelas crenças e compromissos, pois, ao contrário da informação, o conhecimento é uma função de uma determinada instância, perspectiva ou intenção; refere-se à ação, é sempre "para algum fim". O conhecimento se relaciona com o significado, é específico de um contexto.

Ambos, de uma forma geral, proporcionam a reorganização das tarefas a serem desenvolvidas, criam condições favoráveis à reprodução do conhecimento organizacional, melhorando a construção e execução pró-ativa e colaborativa destes, além de aumentar a autonomia e a criatividade dos sujeitos envolvidos nos processos organizacionais.

Este ritual de inteligência, completa Barreto (2003, p. 1), “representa um conjunto de atos voluntários pelo qual os indivíduos reelaboram e tentam modificar o seu mundo”. Trata-se de um passo inicial e vai resultar sempre em uma modificação no indivíduo, derivada da ação de conhecer.

Para Geertz (2009, p.75), o processo acima descrito equipara-se ao encontro de algo novo, a uma “torção semântica inventiva”, pois:

[...] durante o processo de retrabalhar um texto, interpretando-o, quando divisórias culturais importantes são atravessadas, produz-se uma sensação diferente de descoberta: sente-se como se tivéssemos realmente encontrado algo novo, e não uma lembrança, ou seja, a aquisição e não a herança de alguma coisa.

Ainda que se delineie um retorno, pela ação inicial, o processo em si já se concretizou, já modificou a realidade do sujeito em direção a outro patamar.

2.1.3 Informação e conhecimento: na órbita do sujeito

Lena Vânia Pinheiro (1992) observa que podemos considerar a informação como objeto de estudo complexo e intangível, produzido e absorvido pelo homem, em um ciclo também complexo, uma vez que envolve o processo cognitivo.

Já Marteleto (2004) diz que a literatura da CI evidencia a ainda incipiente importância dada às dimensões sociais e culturais do seu objeto de estudo. Parte-se do pressuposto de que o tratamento, a captação e a interpretação da informação, dentro destas dimensões, fortalecem a visão de que os problemas informacionais de um dado campo de conhecimento estão concatenados aos objetos, operações e relações entre o que os seus participantes percebem como importante dentro do acervo de soluções e experiências acumuladas e daquelas disponibilizadas para a sociedade.

Ao tratar do assunto, González de Gómez (2000), por exemplo, observa que, dentre outras questões, “‘informação’ designa um fenômeno, processo ou construção vinculado a diversas ‘camadas’ ou ‘estratos’ de realização”. Para ela, “esta não é um produto final de um processo de representação, nem algo transportado de uma mente a outra [...]”.

[...] em fim (sic), é algo a ser retirado do casulo de uma subjetividade, mas uma dimensão existencial de nosso ser no mundo junto com os outros [...] A informação é, mais precisamente, a articulação de uma compreensão pragmática de um mundo comum compartilhado. Esta compreensão a priori permanece em grande medida tácita ainda quando articularmos em forma falada ou escrita, dado que, por nossa finitude, nunca podemos explicitá-la. (CAPURRO, 1992 apud, GONZALEZ DE GOMEZ, 2005, p. 32)

Tornada pública, a informação torna-se significante, podendo ser compartilhada e interpretada por todos, pois enquanto artefato cultural, produzindo novas interpretações - ou recriando-se em significados, no nosso meio, “por mais 'espessa' que possa se tornar”, esclarece Bruner (1997, p. 23) “deve ser publicamente acessível ou a cultura entrará em desordem e, com ela, seus membros individuais”.

Marteletto (2002, p. 102), ao tratar do assunto, assume esta condição para a informação. Para ela, “informação, conhecimento e comunicação são fenômenos que tomam corpo nas práticas e representações sociais”:

A informação não é processo, matéria ou entidade separada das práticas e representações de sujeitos vivendo e interagindo na sociedade, e inseridos em determinados espaços e contextos culturais. Informação, conhecimento, comunicação são fenômenos que tomam corpo nas práticas e representações sociais, tanto quanto nas relações que se estabelecem entre os sujeitos coletivos.

Daí a importância que deve ser dada à subjetividade humana e a uma consciência social. A primeira, levando-se em conta a posição social e histórica – reproduzindo a própria experiência de vida – dos sujeitos receptores, atuando “como seletor e organizador de informação, aceitando, rejeitando ou deformando, segundo seus interesses concretos, o seu modelo cognitivo”. (GONZALEZ DE GOMEZ, 1984, p. 111), bem como a importância e a necessidade de serem criadas formas de organização que propiciem condições para compartilhamento de informações e troca de conhecimentos.

O quanto é considerado informativo (CAPURRO; HJORLAND, 2003, p.350) “depende das necessidades interpretativas e habilidades do indivíduo”, [...] “precisa fazer sentido para alguém, razão pela qual, muitas vezes, leva tempo para que seja elaborada e

reconhecida como tal”, mediante um processo de “elaboração crítica”, conforme observa Azevedo (2006, p. 82), um processo estritamente cognitivo:

[...] com o conhecimento e a produção de (novos) conhecimentos e, até mesmo, com a reafirmação ou consolidação de conhecimentos já estabelecidos. Pode ser entendida, portanto, como “elaboração crítica”, ficando implícita na afirmação a ideia de que o processo informacional pressupõe uma história, um amadurecimento de questões e uma preparação, tanto da parte dos emissores, como dos receptores e mediadores, para que se realize em toda a sua plenitude..

Ou seja, o mesmo sujeito-receptor, para quem é direcionada a informação, tem papel preponderante no processo, no momento em que, a partir de suas práticas, altera-se ou reorienta-se, modificando-se e, conseqüentemente, modificando o ambiente ao seu redor.

A transferência de informação ocorrida nos contextos sociais funciona como componente impulsionador do processo de comunicação. Assim, ao estabelecerem tal processo, os sujeitos sociais constroem práticas informacionais representadas pelas ações de recepção, geração e transferência de informação. (ARAÚJO, 1999; 2005)

Para Lévy (1993, p. 22), essas “alterações” registradas no sujeito emergem das novas conformações que a informação adquire, a partir da ação direta dos sujeitos-receptores ou identitários que, em suas práticas, atribuem sentido à informação, e, como consequência, abrem-se em possibilidade para mudanças em suas estruturas cognitivas, gerando conhecimento novo.

Estas pré-condições ainda se apresentam como limitadores da ação do sujeito informacional, principalmente daqueles inscritos em organizações, cujo estamento burocrático reproduz condições que engessam o saber-fazer dos sujeitos, numa teia de simbolismos autoconstruída, pois a prática social utilizada para obter resultados em relação aos fins a que se visa privilegiou a eficiência a qualquer custo, atingindo todas as atividades da vida do homem moderno.

Boaventura Santos, em seu livro *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*, afirma que as identidades culturais não são rígidas, são identificações sempre em curso e dominadas pela obsessão da diferença. (SANTOS, 1994 apud DELGADO, 2006, p. 61)

As identidades, conclui Delgado (2006, p. 61), podem ser renováveis e, na maior parte das vezes, encontram-se demarcadas pelo reconhecimento e pela constatação das diferenças, como representações coletivas contextualizadas e relativas a povos, comunidades,

pessoas, “encarnando-se em expressões e formas originais e específicas, traduzidas por identidades religiosas, de gênero, políticas, corporativas, nacionais, culturais, partidárias e ideológicas”.

Por isso que o sentido, completa Barreto (2002), emerge e se constrói no contexto, é sempre local, datado, transitório. A cada instante, um novo comentário, uma nova interpretação, um novo desenvolvimento, podem modificar o sentido que havíamos dado a uma proposição (por exemplo) quando ela foi emitida.

Suplantando pressupostos mecânicos e matemáticos para nortear os processos informativos em nossa sociedade, a CI assume que um dos seus objetivos principais “é a análise das práticas e transferências de informação, nos circuitos comunicacionais de diferentes formações sociais”, como assevera González de Gómez (1990, p. 120). Com esse modelo comunicativo-informacional, podem ser incorporados novos elementos, no sentido de ampliar as suas possibilidades de análise.

Ademais, com a emergência de inúmeras ciências após a II Guerra Mundial, inclusive a CI e principalmente aquelas ligadas ao desenvolvimento científico, tecnológico - informática e a telecomunicação -, conceitos até então considerados consolidados foram reescritos, além de emergirem outros. Referimo-nos, especialmente, àqueles associados ao conceito de informação, como é usado no inglês cotidiano, no sentido de conhecimento comunicado, mas todos eles desempenhando um papel central na Ciência da Informação..

2.2 SEGURANÇA PÚBLICA: NA PERSPECTIVA DO POLICIAMENTO E DA INFORMAÇÃO

A informação, incluindo-se aí todos os seus produtos e serviços, deve orientar-se para as necessidades dos usuários, ao tempo em que os usuários, na condição de sujeitos-receptores da informação, devem produzir os significados necessários, dando, desta forma, múltiplos e diversificados sentidos a ela.

Por este motivo, neste trabalho, abraça-se a concepção de que a polícia necessita estruturar-se em torno de um “modelo” que determine padrões de atuação que enfoquem informação, inteligência e estratégia. Isto implica em ter informação e ter capacidade de produzir os significados necessários a partir dela.

Ao se fundamentar em uma visão científica da realidade, a gestão pública incorpora uma série de características do saber científico:

- a) A necessidade de adquirir os conhecimentos por meio da experiência sensorial;

- b) O fato de buscar controlar ao máximo os preconceitos e o senso comum que deturpam a visão da realidade;
- c) A fundamentação do conhecimento em experiências empíricas, rigorosamente determinadas por uma metodologia; e
- d) A busca pelo estabelecimento de previsões ou hipóteses.

O objetivo final de um produto informação ou de um sistema de informação deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes destes usos nas atividades dos usuários. A função mais importante do produto ou do sistema este motivo, como se disse anteriormente, devem ser “orientadas para o usuário”. (LECOADIC, 2004, p. 38)

Ante o exposto, continua-se, a seguir, focando, os três aspectos essenciais para uma discussão sobre informação e segurança pública: polícia, violência e controle criminal. Isso permitirá entender as premissas que norteiam a temática deste trabalho.

2.2.1 Polícia e controle criminal

Apesar de que qualquer abordagem para polícia deve considerar a sua diversidade histórica e política, não existe uma história “natural” para a criação da polícia, segundo aponta Monet (2001). Não se verifica objetivamente que as sociedades do passado tivessem corpos de agentes profissionais, recrutados, nomeados e remunerados por uma autoridade pública, para defender as pessoas e os patrimônios, além de manter a ordem e os costumes.

Em seu étimo, a palavra “polícia” está relacionada à “segurança”. Sua origem “vem do grego *polis* que significava ‘ordenamento político do Estado’” (ARANHA, 1993, p. 4). No entanto, Bayley (2006, p. 117) assevera que “[...] a única característica exclusiva da polícia é que ela está autorizada a usar a força física para regular as relações interpessoais nas comunidades”.

De forma geral, a polícia, tal qual a conhecemos hoje, é o aperfeiçoamento daquilo concebido por Sir Robert Peel que, em Londres, no início do século XIX, aproveitando de sua experiência militar, “[...] criou a *Metropolitan Police of London*”, tida como a primeira força policial com padrões de atuação modernos. O papel dessa força pública “[...] era conter a violência e criminalidade que varria a Inglaterra em industrialização, no início do século XIX, adotando uma postura que presava pela disciplina, buscava educar a sociedade dentro de parâmetros normativos que já refletiam a nova ordem social vigente.

No pensar de Dominique Monjadert (2003, p. 27), "a polícia é a instituição encarregada de possuir e mobilizar os recursos de força decisivos, com o objetivo de garantir ao poder o domínio (ou a regulação) do emprego da força nas relações sociais internas." Para tanto, continua o autor, o aparelho policial se apresenta, indissociavelmente, com uma tripla dimensão: "[...] um instrumento do poder, que dá ordens e detém o monopólio da violência física legítima; um serviço público, suscetível de ser requisitado por todos; e uma profissão, que desenvolve seus próprios interesses". (MONJADERT, 2003, p. 13-15)

A polícia moderna surgiu no momento em que começava a se definir que "o controle social coercitivo deveria passar a ser exercido por especialistas em tratar com os conflitos e desvios da ordem industrial e urbana". (SILVER, 1967 apud BEATO, 1998, p. 8), como uma reação à desordem social, conforme comenta Souza (1999), contrária à ética racional, propícia à instalação de uma cultura ocidental capitalista/industrial em expansão.

Conquanto se saiba que a manutenção da paz e da ordem interna se constituiu em condição *sine qua non* para a consolidação dos estados de base urbano-industrial, foi atribuído, pelos governos, um papel estratégico ao seu sistema de justiça criminal. No centro deste sistema, as polícias se apresentaram como garantidoras das condições necessárias ao processo de pacificação das cidades, dentro de um projeto político, administrativo e social estatal de manutenção da ordem pública para um contexto de modernidade³ que reverberava.

Com isso, aos poucos a polícia passou a ser sinônimo de atividade administrativa estatal cujo objetivo é assegurar a ordem, a paz e harmonia interna, ou seja, um órgão que zela pela segurança dos cidadãos, atingindo, enfim, um alto grau de diferenciação, tornando-se "[...] uma instituição singular em razão da posição central que ela ocupa no funcionamento político de uma coletividade" (MONNET, 2001, p. 16), exposta pela crescente profissionalização de um fazer próprio, cuja concepção foi "trazer à cidade uma prevenção mais eficiente e regrada em relação ao crime". (MONKKONEM, 2003, p. 581-582)

Dominique Monjadert (2003) esclarece que, a partir dos anos 1960-1970, o aumento das taxas de crimes considerados delinquência "pequena" ou "média" é uma constante para a maioria dos países de base urbano-industrial. Para Bayley (2006, p. 230), esse é um fenômeno que acompanhará a nossa sociedade por algum tempo, pois:

³ Anthony Giddens (1991, p. 11), no seu livro *As consequências da modernidade*, define modernidade como um "estilo, costume de vida ou organização social, que emergiu na Europa a partir do século XVII e que ulteriormente se tornou mais ou menos mundial em sua influência.

[...] o volume total de crimes no mundo, ainda que não necessariamente as taxas de criminalidade, irá sem dúvida aumentar no futuro, devido ao aumento da população, bem como do provável colapso da disciplina informal nos grupos sociais tradicionais, especialmente nos países que estão se modernizando muito rapidamente.

Mas, ressalva Monjadert (2003), essa nova demanda – crime e violência - não é simples, uniforme e homogêneo, fatores estes que vem exigindo uma consequente especialização dos serviços de polícia para a atividade de controle criminal. Para tanto, numa aparente unidade, característica de atividades policiais genéricas, especialidades profissionais bastante diversificadas devem assumir o lugar do fazer polícia, tais como a polícia criminal especializada, a polícia de proximidade e o policiamento para solução de problemas.

Ao se estudar as atividades policiais de forma geral, vê-se que, salvo razões específicas de atuação, invariavelmente essas organizações estão envolvidas em missões voltadas à construção do sentimento de tranquilidade pública, utilizando-se para isso de capacitações intrínsecas que envolvem ações de caráter preventivo – patrulhamento de ruas, respostas rápidas a chamados de emergência – e repressivas, como investigar e prender delinquentes.

Convém esclarecer que essa forma de atuação das organizações policiais constantemente se mergulha em discussões conceituais e práticas em relação às questões operacionais a serem resolvidas. Ensejam reflexões sobre a sua própria atuação, cujas fronteiras quase sempre não são entendidas, e, por isto, por vezes, ultrapassadas, pois quase sempre propõe debates sobre valores democráticos e o controle mais eficaz do crime. (SHERMMAN, 2003)

Costa (2005, p. 17) subscreve este pensamento, ao refletir que

[...] pensar a violência e o controle social como campos de práticas (sic) policial é pensar as questões que perpassam as condições e os limites de tolerância da sociedade ao conviver com a insegurança e a criminalidade urbanas crescentes. É refletir, também, sobre esse fenômeno, enquanto prática social e espaço de gestão histórica da polícia, na sua relação com a sociedade, sejam (sic), no âmbito legal, ou, paralelamente, no ilegal.

Estes dois dilemas, um de natureza política e outro de natureza técnica, entrelaçam-se e delineiam os limites e a forma de atuação das organizações policiais que, em primeiro lugar, distantes dos cidadãos do bairro, não só parecem poucos dignos de confiança, como também incontroláveis (MOORE, 2003, p. 130); segundo, reduzem uma gama de ações

a “uma visão social limitada às dimensões do reaparelhamento policial” (COSTA, 2010, p. 27), o que lhes confere imensas dificuldades para enfrentar novos desafios.

2.2.2 Organização do trabalho da polícia

Mesmo considerando que a polícia “será convocada pelos cidadãos para exercer outras obrigações”, invariavelmente para ela “o núcleo de suas operações é, simplesmente, ‘por os malfeitores na cadeia’”. É desta forma que “mantém a sua legitimidade para usar a força e a autoridade do Estado, baseando suas ações nas obrigações legais” e, conseqüentemente, carreando “o apoio popular nas comunidades que policia”. [...]. (MOORE, 2003, p. 125-126)

Esta prática tradicional de policiamento reflete, fatalmente, os desdobramentos de padrões de metas de atuação, traduzida em funções de controle criminal. Moore (2003, p. 125-126) a respeito diz que a polícia concebe como seu “objetivo social” o controle criminal, “proclamando ter uma competência profissional grande e diferenciada para chegar a esse objetivo”.

Bittner (1970 apud MANNING, 2003, p. 391) ao tratar do assunto observa que o trabalho policial “se caracteriza pela rigidez e pela multidirecionalidade, pois açambarca múltiplas funções. [...] envolvidos e padronizados, de forma significativa, pelo trabalho policial e pela cultura ocupacional do policiamento”.

Souza (1999), citando Banton (1964), nos esclarece que rol de atribuições para a atividade policial pertence a dois espaços de domínios: as funções de *law officers* e *peace officers* ou “funções legais” e “funções de paz”. A primeira está ligada a prender criminosos, encontrar culpados e impor medidas coercitivas a comportamentos desviantes, seguindo preceitos legais, segundo a definição que estabelece de culpa ou inocência das pessoas envolvidas, acreditando que pode intervir no resultado final dos processos criminais. O objetivo principal é, portanto, identificar culpados e efetuar prisões.

A segunda evidencia o aspecto social da atividade policial e envolve a utilização de um tipo muito particular de saber e habilidades práticas, adquiridos na experiência cotidiana de trabalho com esse tipo de situação. Neste caso, os policiais se envolvem em atividades diversas da aplicação pura da lei. Neste processo, ao contrário, exigem a tomada de decisões práticas de acordo com as circunstâncias em que as demandas são feitas. Estas orientam a ação policial para a identificação de fatos e acontecimentos que podem constituir-se em riscos e ameaças à ordem e à tranquilidade públicas.

Para Goldestein (2003, p. 56-57) as atividades policiais vão desde a execução de ações de prevenção e controle de condutas (manutenção da ordem) claramente reconhecidas como contrárias à vida e a propriedade (crimes graves), até a dar assistência àqueles que não podem se cuidar sozinhos, como os bêbados, os viciados, os deficientes mentais, os deficientes físicos e os menores. Desta forma atuando em contextos socioculturais diversos, onde a violência e a criminalidade são apenas uma entre as várias formas de conflito social.

A manutenção da ordem se dá mediante a presença visível – ou potencial - do Estado e não se refere exclusivamente aos delitos criminais, mas também às atividades de pacificação, mediações de conflitos, inclusive em âmbito doméstico, “a informação sobre a proporção de pessoal designado para diferentes especializações organizacionais nas forças policiais ao redor do mundo demonstra, de forma consistente, que o trabalho de patrulhamento é de longe a atribuição mais importante”. (BAYLEY, 2006, p. 123)

Concluindo, o trabalho policial, como nos aponta Bayley (2006, p. 118), “pode se referir, primeiro, ao que a polícia é designada para fazer; segundo, a situações com as quais ela tem que lidar; terceiro, às lições que ela deve tomar ao lidar com as situações”. Para a consecução deste “objetivo”, nos informa Manning (2003, p. 391), as organizações policiais articulam-se num “misto” que relaciona “práticas tradicionais de policiamento e uma capacidade diferencial e seletiva, para conhecer ou encontrar a informação”.

2.2.3 Polícia e informação: a prática informacional dos policiais

O quadro atual em que estão inseridas as organizações é marcado por ambientes, internos e externos, cada vez mais complexos e eventos bem distintos dos já enfrentados anteriormente. Isto por si só é suficiente para proporcionar um quadro de incertezas, cujas condições lhe imporiam informações contraditórias em relação aos problemas a enfrentar.

A construção do conhecimento seria consequência direta do ambiente no qual está inserida a organização, o que é previsível, pois, conforme nos esclarece Costa (2005, p. 79-80),

[...] qualquer organização atual, em todos os setores de suas atividades, lida com a imprevisibilidade em lugar da previsibilidade, com a descontinuidade e a instabilidade, com a ambiguidade e a incerteza [...] Contudo não se deve acreditar que a incerteza do ambiente seja, como tal, um obstáculo suficiente para impedir a rigidez das organizações.

No caso das organizações policiais, por exemplo, Thompson (1967 p. 19, apud, REISS JR, 2003, p. 99) acredita que:

[...] a razão pela qual as organizações policiais parecem ser recalcitrantes às previsões de mudanças futuras em seu meio ambiente é que, tipicamente, elas operam sob normas racionais de organização, que permitem sua adaptação a um ambiente mutável.

São as normas de racionalidade que permitiram a sua continuidade e adaptabilidade às novas tendências e demandas. Para Reiss (2003), estas normas de racionalidade são “uma característica da burocracia weberiana (WEBER, 1947, p. 329-358, apud REISS, 2003, p. 101), que substitui práticas tradicionais por procedimentos rotineiros e racionais” ou, conforme nos ensina Manning (2003, p. 383) “pela tomada de decisões racional, baseada em regras e precedentes e incorpora análise de fatos e valores com princípios e procedimentos organizacionais – estabelecem-se rotinas e criam-se padrões de trabalho”.

E é por isso que, “sob normas de racionalidade, as organizações procuram bloquear seu núcleo tecnológico (ações específicas que produzem um resultado desejado) às influências do meio ambiente”, algo nocivo e perigoso, pois, conforme assevera Reiss. (2003, p. 99), o núcleo tecnológico da organização policial são a produção e o processamento de informações.

Costa (2005) nos lembra de que “desde que Max Weber (1947) expôs a sua teoria sobre a burocracia, os estudos das organizações, de forma geral, centraram-se nas questões intestinas das organizações, sobremaneira para as suas estruturas internas e na diferenciação de tarefas”.

Esta racionalidade, pontua a autora,

[...] é o fator que distingue a organização dos demais sistemas sociais. Dessa forma, todo e qualquer tipo de organização é dotado de uma teleologia. Quer isso significar que todos visam à obtenção de resultados e, nesse sentido, o trabalho que desenvolve tem uma intencionalidade. (COSTA, 2005, p. 77)

Adquirindo duas possibilidades distintas: uma funcional ou uma formatação crítica, a racionalidade “é o elemento que fundamenta a burocracia, como é o também de qualquer outro tipo de organização”. A racionalidade funcional - a-histórica e não conflitiva -, vê a organização como um sistema coordenado pela hierarquia, tendendo a minimizar ou mesmo ignorar as dimensões relativas à subjetividade humana. (COSTA, 2005, p. 76-77). Já na racionalidade crítica, pontua a autora, leva-se em conta a historicidade das organizações, seus valores, mitos, tradições e suas subculturas:

[...] contextualiza-se e se olha não só a organização e os processos decorrentes da luta dos diferentes poderes, como também os reflexos da sociedade maior, isto é, com visão dialética, atenta para o que ocorre externamente, observando as contradições e os conflitos na consideração das múltiplas dimensões humanas: simbólicas, emocional, subjetiva e racional (COSTA, 2005, p. 77).

Ao analisar aspectos essenciais do trabalho policial, constatou-se que ele se estrutura por padrões de comportamento dos seus operadores, voltados para a identificação e interpretação de fatos e situações que lhe são apresentadas. Este padrão de comportamentos, apropriados por indivíduos e organizações, adverte Azevedo (2005, p. 41), “orienta-se por conhecimentos práticos e socialmente construídos [...] daquilo que pode ser considerado ordem num determinado contexto”, ou seja, baseia suas ações no senso comum⁴, de como a realidade se apresenta e sobre tudo aquilo que lhe é simbólico.

Baseando as suas ações sob estas condições, “os policiais agem em termos de suas próprias avaliações dos chamados, dentro do contexto e do campo de seu trabalho e compreensão atuais, e é dada a eles licença para atuar conforme acharem necessário” (BITTNER, 1970 apud MANNING, 2003, p. 391). Estes critérios próprios da cultura policial são decisivos para a determinação de suas ações no âmbito pessoal e organizacional.

Somando-se a isso, conforme nos aponta Manning (2003, p. 383-385) “não tendo uma teoria geral de policiamento que permita predizer acontecimentos que justifiquem e racionalizem totalmente suas práticas”, as organizações policiais dão preferência a uma “racionalidade situacional”, pautada em critérios meramente objetivos para padrões de eventos, como aquelas que levam em consideração as datas, locais e horários das ocorrências, ou seja, quantificando fatos e acontecimentos apontados como importantes. De certa forma, quer pela racionalidade situacional, quer por uma cultura orientada pelo senso comum, as organizações policiais tentam produzir certo grau de organização para o seu trabalho, pois o que conta mesmo “é o que os policiais fazem nas situações que encontram”. (BAYLEY, 2006, p. 119)

“A informação, que se tornou um aspecto crítico das sociedades modernas, e um aspecto essencial e central ao policiamento” (MANNING, 2003, p. 387), ao atingir grau de importância fundamental para as ações policiais, desde o planejamento das missões que

⁴Há um número de razões pelas quais tratar o senso comum como um corpo organizado de pensamento deliberado, em vez de considerá-lo como aquilo que qualquer pessoa que usa roupas e não está louco sabe, pode levar a algumas conclusões bastante úteis; entre essas, talvez a mais importante seja que uma das características inerentes ao pensamento humano que resulta do senso comum é justamente a de negar o que foi dito acima, afirmando que suas opiniões foram resgatadas diretamente da experiência e não um resultado de reflexões deliberadas sobre esta. (GEERTZ, 2009, p. 114)

devem ser executadas, até a contabilização da “produção policial”, ensejam, nestas mesmas organizações, modificações no modelo de gestão e no processo de tomada de decisão.

Para organizações policiais, o controle da informação se faz necessário a partir de dois ângulos distintos, um interno e outro externo: aquele que se refere ao seu próprio funcionamento; e aquele que se refere ao seu ambiente externo. Porém, não é fácil testemunhar a relação entre polícia e informação, É preciso enfrentar dois problemas: as polícias, de uma forma geral, têm dificuldades de conhecer as reais necessidades externas que devem atender, bem como em descrever o seu próprio trabalho.

Primeiro porque, conforme aponta Manning (2003, p. 393),

[...] acontecimentos relevantes para a polícia são esporádicos e sua aparência, duração, extensão e potencial são incertos. É possível predizer que cem roubos vão acontecer em uma determinada cidade, durante um ano, mas são fatores imprevisíveis saber as datas, os criminosos, as perdas de bens, os ferimentos nas vítimas e as respostas políticas. Situações que são desconhecidas e incertas podem, também, ser perigosas e consideradas situações “de risco”.

Segundo porque (BAYLEY, 2006, p. 128),

[...] registros de atividades de diários mantidos por oficiais individuais fornecem informação de primeira mão sobre as situações, mas eles não são disponíveis, a qualidade dos relatórios individuais varia consideravelmente de força para força. O grande problema é encontrar oficiais de polícia que escrevam cada ocorrência na qual eles estiveram envolvidos.

Essa restrição à informação, uma carência de elementos relacionados aos problemas e contextos das ocorrências criminais, “opõe-se a ênfase atribuída pelos policiais ao crime em si e às intenções dos criminosos em cometê-los” (SOUZA, 1999, p. 49), limitando o espaço de atuação das polícias. Pois, isto termina por direcionar as ações policiais, enfaticamente, para “padrões de atuação” menos produtivos, focados na identificação e enfrentamento de uma série de fatores não nucleares, como a quase obsessão por prisões de criminosos em geral, e colocando em segundo plano, outros elementos constitutivos do problema.

Ampliando esta discussão, é preciso lembrar que, ao contrário da maioria das organizações (REISS JR., 2003, p. 99), “os departamentos de polícia não conseguem, facilmente, bloquear seu núcleo às invasões externas”, afinal, a “tarefa fundamental de uma organização policial é administrar e responder às solicitações externas das pessoas e de outras

organizações”. Para isso criam e mantêm “relacionamentos externos”, em uma escala superior às organizações tradicionais.

Estes relacionamentos externos terminam por influenciar a tomada decisão, principalmente porque estas organizações são extremamente sensíveis à opinião pública, principalmente em seu núcleo político, o que, por fim, termina por criar espaços de circulação e mediação para este tipo de informação, que passam a ser tratadas de forma diferenciadas, a partir do impacto que poderá provocar.

Para Moore (2003, p. 132), esta situação se torna mais crítica, “quando a polícia promove encontros com os cidadãos para mobilizar a ajuda destes: a polícia sempre descobre que os cidadãos estão bem menos interessados do que ela esperava em falar sobre roubos e arrombamentos”.

Ao invés, segundo Moore, eles parecem preocupados com problemas de “qualidade de vida”, tais como crianças barulhentas, venda de drogas na frente de todo mundo, pichações e edifícios degradados, que parecem perigosos. Para o autor, é cabal que “os cidadãos continuam a chamar a atenção da polícia para problemas que são diferentes daqueles que a polícia assume, para si mesma, como sendo seu objetivo principal” (MOORE, 2003, p. 132).

Essa visão pode ser complementada com a observação de Paixão (1991, p. 36-37):

A eficiência do trabalho policial de combate ao crime depende, em grande parte, da confiança de vítimas e testemunhas na instituição. Muito pouco a polícia pode fazer se não chegam a ela queixas e registros de ocorrências criminais, e se vítimas e testemunhas não se dispõem a cooperar com a investigação policial. Isso quer dizer que o efeito da polícia sobre a sociedade não se separa das expectativas coletivas em relação ao trabalho policial como referência para a avaliação de seu desempenho.

O autor conclui com uma constatação que é bastante comum, não apenas entre policiais, mas por todos que militam na área de segurança pública. A constatação de disjunção entre o povo e a polícia no Brasil, com efeitos desastrosos sobre a eficiência das políticas e ações do controle policial do crime.

A função pública, a autorização para usar a força legitimamente e a profissionalização tornaram as organizações policiais simplistas e autossuficientes em relação ao entendimento dos problemas que devem enfrentar. Porém, a “perspectiva da polícia, embora apta a estar mais bem informada sobre questões legais, não é necessariamente mais objetiva que a do público”; por exemplo, [...] Albert Reiss (1971) descobriu que 58% das

ocorrências eram encaradas pelos cidadãos como crimes, contra 17%, pelos oficiais responsáveis, por isso, “a palavra-chave, contudo, é impressão”. (BAYLEY, 2006, p. 135)

Segundo lugar, porque a polícia tem dificuldades de conhecer o seu próprio trabalho. Manning (2003, p. 385) alerta que as “restrições” à coleta de informações nas organizações policiais incluem “as fontes de informação, os tipos de informação, os graus de diferenciação das unidades organizacionais em termos de informação, o movimento e a significação das mensagens e as transformações horizontais da informação”.

A informação sobre a natureza das situações que a polícia enfrenta vem de quatro fontes: observação dos oficiais de polícia trabalhando, relatórios de atividades por oficiais individuais, arquivos de atividade mantidos coletivamente pelas unidades de polícia e relatórios de chamadas para assistência vindas do público. (BAYLEY, 2006, p. 128)

Desta forma, tanto as fontes “baseadas no público externo como na polícia, são de fundamental importância”, pois dão forma e significado a informação.

Porém, conforme nos alerta Bayley (2006, p. 130):

Informação sobre o trabalho policial obtida tanto de relatórios oficiais quanto dos arquivos da unidade geralmente cobre só o pessoal de patrulha e não fornece um retrato das situações cotidianas encontradas em outras atribuições. Sistemas de relatório interno, em outras palavras, concentram-se rotineiramente em padrões de interação inicial entre polícia e público. Ações policiais derivativas, tais como investigação criminal, aconselhamento juvenil ou administração interna, não são tão bem monitoradas.

Continua pontuando o autor que registros de atividades de diários individuais fornecem informação primária sobre as situações que a polícia enfrenta, mas eles quase nunca são disponibilizados; a qualidade dos relatórios individuais varia consideravelmente de força para força; também é difícil encontrar policiais que escrevam cada ocorrência na qual estiveram envolvidos. Arquivos coletivos, como relatórios de situações enfrentadas pelos policiais, são mais comuns, pois são iniciadas num nível coletivo de comando, como departamentos, seções, esquadrões. (BAYLEY, 2006, p. 128-129).

Este formato, afirma Manning (2003, p. 379):

[...] principalmente as mudanças na memória dos policiais, individualmente, quando relatam ou escrevem (ou colocam no computador) os arquivos, alteram a capacidade oficial da organização em conhecer o que ela sabe, e essas são mudanças fundamentais no potencial administrativo da polícia.

Porém, com base em seus estudos, Bayley (2006, p. 129) apontou características importantes sobre a informação no ambiente policial, que ultrapassa aspectos culturais e pessoais para com o trato da informação:

- a) Qualquer que seja o nível no qual a atividade é registrada – individualmente ou nas unidades de comando – os arquivos refletem decisões de pessoas sobre o que é importante registrar;
- b) Nenhum sistema de registro é automático. Registrar é trabalho para alguma pessoa. Assim, sempre existe a tentação de omitir eventos triviais, transitórios ou sem repercussão para os policiais; e
- c) Os arquivos da polícia sempre têm como meta os eventos sérios, a meta sendo uma função da dificuldade pessoal de criar um relatório e a carga de trabalho do policial.

O autor citado aponta como fonte final de informação sobre o trabalho da polícia os registros de chamadas públicas de assistência policial. Estas representam a visão do público sobre o trabalho policial, independentemente do que acha a polícia; são informações sobre as situações trazidas à vigilância da polícia por iniciativa pública – “que, no vocabulário administrativo, são contabilizadas como informações reativas, que não servem para a polícia agir proativamente”. (BAYLEY, 2006, p. 130)

Na avaliação de Moore (2003), trata-se de um equívoco, pois em muitos casos tais eventos prenunciam problemas maiores, tendo, portanto, relevância, pois podem permitir ações preventivas, ligadas à resolução de problemas.

A polícia desconsidera o papel preventivo dessas chamadas, que, em primeiro lugar, funcionam como sinais de alerta à possibilidade de ocorrência de crimes futuros e, em segundo lugar, possibilitam marcar a presença da polícia pelo fluxo contínuo de informações entre polícia e cidadãos. Nessa perspectiva, o modelo de *law officer* impõe seu próprio limite no controle e prevenção do crime, ao tomar as chamadas assistenciais como trabalho periférico, e não como atividade central da missão policial. (SOUZA, 1999, p. 50)

Ademais, produzir numerosas tabulações sobre a natureza das chamadas de serviço a partir de registros, quase sempre, manuscritos, volumosos e que variam em qualidade, inclusive dentro das próprias corporações, como ocorre na maioria dos lugares do mundo, num serviço que apresenta, ainda, baixa informatização de processos, é muito trabalhoso e pouco atrativo, e terminam por produzir análises estatísticas sem controle de

qualidade na entrada de dados, até porque inexistem sistemas de informações na maioria delas.

Deveria ser óbvio, agora, que obter informação completa e confiável sobre as atribuições que a polícia encontra é terrivelmente difícil. Porque as fontes de informação sobre as situações diferem, comparações entre jurisdições envolvem comparação entre chamadas de serviço, registros de atividade dos oficiais e compilações da unidade. (BAYLEY, 2006, p. 135)

3 ALINHANDO O PAPEL DESEJADO AO PAPEL ATRIBUÍDO DA INFORMAÇÃO

Ao considerar aspectos dos mecanismos que determinam as questões relacionadas à informação, à inteligência e à estratégia no policiamento, têm-se em mente os pontos que, intrinsecamente, dizem respeito à própria natureza da informação: objeto e sentido. No caso das organizações policiais, Paixão (1983, p. 20) observa que:

A ação dos membros da organização policial se orienta por teorias de senso comum, estereótipos e ideologias organizacionalmente formulados que, tornam mais “econômica” a ação policial (na medida em que está orientada para a vigilância e controle de populações previamente definidas como “potencialmente criminosas”), contribuem para que a associação entre marginalidade e criminalidade assuma contornos de uma “profecia auto cumprida”.

Para Manning (2003, p. 378), o policiamento “é um trabalho cujo principal ‘insumo’ é o uso, o processamento e a aplicação da informação e das significações a ela atribuídas conforme vai sendo transformada no interior das organizações policiais”.

Continua o autor advertindo que “informação e significação são diferentes”, uma vez que “[...] a informação adquire significação através das ações organizacionais”, pois provoca “alterações no funcionamento ou orientação dos atores, em meio a fragmentos de informações ou a seus atributos”. (MANNING, 2003, p. 384-385)

Em suma, trata-se daquilo que em sua essência, é, para Marteleto (2002, p. 101), “organização, isto é, permanência temporal e espacial, que gera memória, que carece de meio, pedagogia, política, no sentido da escolha entre fontes, suportes, significados possíveis”.

Por isso, também é possível reportar-se a um “contínuo” que envolve saberes e fazeres nascidos de uma prática, onde a informação é a mola sinérgica que provoca “rupturas” e “ligamentos”, “construções” e “desconstruções”, algo que pode ser visível, a

partir dos processos de assimilação e acumulação, nos sujeitos-receptores e no *habitat* das organizações, pelas estratégias adotadas a partir das reações desses mesmos sujeitos.

É a partir da adoção de um modelo organizacional - ou uma organização do trabalho - que integra forma e conteúdo na tomada de decisões e fluxo de informações, que se “dá forma à interação entre o processamento de informações e as estratégias operacionais da polícia”. (MANNING, 2002, p. 391)

[...] estudos mostram que a estratégia de esperar até que um delito ocorra para que os policiais entrem em ação baseia-se numa visão limitada da ação criminosa, significando, única e exclusivamente o rompimento de alguma regra legal. Desconsidera-se assim o contexto mais amplo dos problemas subjacentes que desencadearam a quebra da lei. (SOUZA, 1999, p.48.)

Neste contexto, destacamos que se torna crucial o desenvolvimento e a aplicação de formas adequadas de mensurar fenômenos de criminalidade e violência. Como aspectos de imprescindível importância, podem ser destacados:

- a) Identificação de tendências e padrões que permitam avaliar adequadamente a relação entre percepções sociais de medo e taxas reais de criminalidade.
- b) A incidência nos diferentes grupos sociais;
- c) O perfil de agressores e vítimas;
- d) A distribuição espacial e temporal de delitos;
- e) O impacto efetivo de políticas e programas sociais nas taxas de violência e criminalidade.

Por este motivo, dizem Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 118), que

[...] vistos em geral como seres pensantes, porém definitivamente ancorados em um contexto concreto de ação e influenciados – mas também limitados – por ferramentas cada vez mais poderosas, os usuários dos sistemas de informação têm um papel central nas preocupações contemporâneas da CI.

As organizações policiais precisam utilizar dois tipos de informação, segundo Azevedo (2006, p. 24): “uma de teor quantitativo, relacionada com os dados, espaciais e temporais, sobre as diversas ocorrências atendidas, e outra, de teor qualitativo, relacionada com as sensações subjetivas das comunidades que atende sobre a criminalidade e a ordem pública”.

Estes dois tipos de informação “trabalhada” pela polícia terminam por delimitar espaços de coleta, processamento e difusão dentro das próprias organizações policiais. As características dessa informação fundamentam a sua distribuição nas organizações policiais. (MANNING, 2003, p. 385)

Para Manning (2003, p. 384-385), quer quantitativamente, quer qualitativamente, a informação recebida pela polícia pode ser dividida em três tipos principais: primária, secundária e terciária. Estes tipos, por suas características, refletem, em sua essência, as fontes para a obtenção da informação, o valor da informação e o seu acesso.

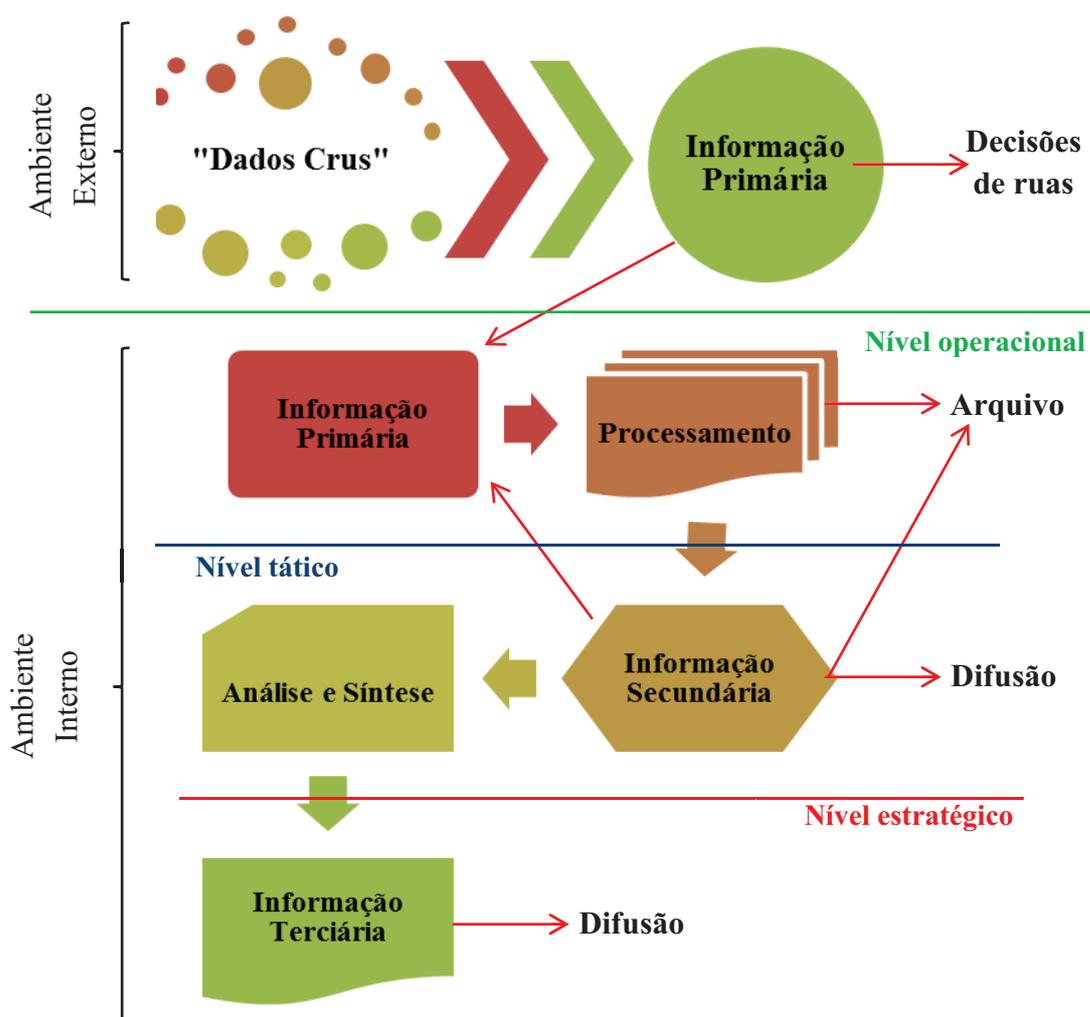
As informações primárias estão presentes em praticamente todas as atividades desenvolvidas pela polícia. São “dados crus”, que primeiro chegam à atenção dos policiais, geralmente provenientes do contato direto desses com os cidadãos; são utilizadas pelos policiais que trabalham em atividades externas para iniciar a resolução de crimes ou solucionar problemas pontuais durante o policiamento.

As informações secundárias, da mesma forma, também estão presentes em todas as funções do policiamento e são utilizadas tanto pelo pessoal interno quanto pelo pessoal de rua. Difere da primária, pois já foi processada uma ou mais vezes por unidades policiais, o que lhe confere grau de valor, por isso a sua acessibilidade e formato também são diferenciadas. São utilizadas nos processos internos da polícia, como investigações, relatórios estatísticos, subsídios à inteligência, dentre outras atividades.

Por não pode voltar à condição anterior, pelo seu valor agregado, à medida que é utilizada no interior da organização, transforma-se em informação terciária ou “diretiva”. A informação terciária é o território da administração da polícia, que a reivindica, para assim determinar o que fazer, como fazer e porque fazer. A autoridade dos seus dirigentes, desta forma, legitima-se naquilo que ela apresenta e representa no contexto de suas decisões.

Estes três espaços de significação para a informação nas organizações policiais, que se inscrevem numa “arquitetura informacional” desenhada a partir do movimento das mensagens, dentro do seu núcleo e da tecnologia da informação e comunicação disponível – ou espaços de atuação tecnológica –, e a informação disponível para o seu manejo – ou de segregação da informação –, pois determina o quê, onde e quando a informação poderá ser acessada pelos usuários. Como se vê na Figura 4.

Figura 4 - Fluxo de entrada e processamento de informações.



Fonte: Adaptado a partir do modelo apresentado por Manning (2003).

Somando-se a isso, observa Mastroski (1983 apud MANNING, 2003), as evidências disponíveis sugerem que muitos policiais não têm este conhecimento rico: em parte porque não o procuram; ou porque não são treinados a fazê-lo; e ainda porque não são premiados, sistematicamente, para serem ativos, observadores e interessados. Somando-se a isso, “o desenvolvimento dos novos instrumentos de comunicação inscreve-se em uma mutação de grande alcance, à qual impulsiona, mas que o ultrapassa. Numa palavra: voltamos a ser nômades”. (LÉVY, 1998, p. 11) O que requer o desenvolvimento de capacidades e competências que os modelos tradicionais de organização não conseguem perceber, que dirá inserir-se.

Continua o autor pontuando que,

[...] o espaço do novo nomadismo não é o território geográfico, nem o das instituições ou o dos Estados, mas um espaço invisível de conhecimentos, saberes, potências de pensamento em que brotam e se transformam qualidades do ser, maneiras de constituir-se sociedade. Não os organogramas do poder, nem as fronteiras das disciplinas, tampouco as estatísticas dos comerciantes, mas o espaço qualitativo, dinâmico, vivo da humanidade em vias de seu auto-inventar, produzindo seu mundo. (LÉVY, 1998, p. 15)

Igualmente, pode ser difícil juntar dados relevantes para um determinado crime. Apesar de qualquer departamento de polícia estar inundado por arquivos, registros, evidências e papéis, não existe um “sistema de metainformações” central para guardar, recuperar ou cruzar todos esses dados. O uso depende da memória individual de policiais, do julgamento perspicaz e da paciência. (MANNING, 2003, P. 392-393) Ou, ainda, porque “a natureza incerta da política e a pressão de padrões de pensamento derivados das experiências passadas mais ou menos recentes tendem a tornar os ‘requerimentos’ dos usuários algo muito menos estruturado do que a suposição inicial do modelo”. (CEPIK, 2003, p. 34).

Finalmente, a polícia sabe muito pouco sobre as pessoas ou situações que atende. (MOORE, 2003, p. 130) Uma das graves consequências dessa situação, como nos apontam Michael Herman (1996, p. 283-304) e Mark Lowenthal (2000, p. 40-52), é que “na maioria das situações os *policymakers* não têm tempo nem clareza para especificar os tipos de informações de que necessitam ou irão necessitar para quais processos de tomada de decisão.”

Por fim, as transformações sociais decorrentes do processo de consolidação da economia global, as mudanças sociais internas no contexto político e econômico, mesmo com o desenvolvimento de instrumentos de gestão do conhecimento e da tecnologia da informação e da comunicação, revelaram a imensa dificuldade que as organizações policiais têm para selecionar, processar e transformar informação em algo que possa ser efetivamente utilizado em prol dos seus objetivos organizacionais.

Algo que poderia ser suprido pela utilização de um conjunto de ferramentas operacionais e analíticas que detalhariam e priorizariam as demandas, dando condições para que os usuários-receptores pudessem fazer as suas escolhas num ambiente mais propício e confiável.

3.1 A FUNÇÃO INTELIGÊNCIA: ATIVIDADE, ORGANIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

Face às peculiaridades da atividade policial, é de se admitir que, para um melhor processo de tomada de decisão, deve-se considerar um modelo que possibilite a criação e a replicação de “informações especiais” no âmbito das organizações policiais, considerando que “o grande fluxo de informações que marca o final do século XX demanda uma diferenciação entre informação e inteligência”. (ANTUNES, 2002, p. 18)

Tarapanoff (2000, p. 91) observa que:

[...] ao pensarmos em inteligência, remetemo-nos imediatamente à capacidade das organizações [...] de monitorar informações ambientais para responder satisfatoriamente aos desafios e oportunidades que se apresentam continuamente. Pode-se dizer que a inteligência visa, principalmente, a imprimir um comportamento adaptativo à organização, permitindo que estas mudem e adaptem os seus objetivos, produtos e serviços, em resposta a novas demandas do mercado e a mudanças no ambiente.

A “inteligência” associada a processos de formação cognitiva e tomada de decisão tem se ampliado consideravelmente nas organizações públicas e privadas contemporâneas. Para tanto, agrega-se à “informação” um valor contextual ou uma noção de “inteligibilidade”, como uma necessidade de tornar as coisas racionalmente conhecidas em seu ambiente interno e externo.

Barreto (2007, p. 23) adverte que “qualquer reflexão sobre as condições políticas, econômicas ou sociais de um produto ou serviço de informação está condicionada à existência de uma premissa básica, que é a sua relação com uma geração do conhecimento”.

Pela sua importância, nos dias atuais, o tema “inteligência” - no sentido de “conhecimento especializado” - amplamente discutido e analisado em questões associadas à defesa nacional e à guerra, vem ganhando espaço dentro das organizações do sistema de defesa social, dentre elas, as polícias.

Cepik (2003, p. 23) esclarece que há dois usos principais do termo inteligência fora do âmbito das ciências cognitivas: “Uma definição ampla diz que inteligência é toda informação coletada, organizada ou analisada para atender as demandas de um tomador de decisões qualquer”; e para a CI, que considera a “inteligência como uma camada específica de agregação e tratamento analítico em uma pirâmide informacional, formada, na base, por dados brutos e, no vértice, por conhecimentos reflexivos”. (CEPIK, 2003, p. 28)

Para o professor Washington Platt (1974), autor do livro *A produção de inteligência estratégica*, a inteligência abrange em geral 8 ou 10 ramos do conhecimento. Cada um desses ramos fundamenta-se numa ou mais ciências naturais ou sociais, dentre elas:

[...] informação científica, incluindo as ciências naturais e saúde, potencial científico humano, possibilidade científicas de apoio à indústria, à pesquisa e ao desenvolvimento científico (inclusive engenharia); geografia, incluindo condições meteorológicas, clima e oceanografia; transportes, estradas, telecomunicações; informações econômicas, incluindo indústria, finanças e emprego; informações militares; informação sociológica, incluindo população, religião, educação, tradições nacionais, índole do povo; informações políticas, informação biográfica (PLATT, 1974, p. 33).

Da mesma forma, preconiza-se que o campo de formação da atividade de inteligência - que envolve arcabouço teórico, métodos e técnicas para solução de problemas -, além da CI, encontrou contribuições em disciplinas como Administração, Ciência da Computação, Comunicação, Psicologia, Filosofia, Matemática, Lógica, Estatística, Linguística, Ciências Militares, Sociologia, Biblioteconomia, Arquivologia, dentre outras, o que lhe confere um caráter interdisciplinar.

3.1.1 Inteligência: produtos e processos

O processo de produção de “informação de inteligência” tem sua origem nas fases do método científico (PLATT, 1974) e na Teoria do Conhecimento de Hessen. (KENT, 1967) Como método científico, justifica-se na assertiva de Lakatos e Marconi (2009, p. 45), que enfatizam o fato de que “todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos⁵; em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam esses métodos são ciências”.

A “Teoria do Conhecimento⁶” toma lugar no conjunto da filosofia, assim definida pelo próprio Hessen (2003, p.13) como a “teoria material da ciência ou como teoria dos

⁵ Desta forma, entre os vários conceitos de métodos, cita-se, como exemplo aplicável à proposta em questão, o de Trujillo, que considera o Método como “a forma de proceder ao longo de um caminho” (1974, p. 24). O interstício percorrido pelo cientista a partir de “instrumentos básicos que ordenam de início o pensamento em sistemas, traçam de modo ordenado a forma de proceder do cientista [...] para alcançar um objetivo” (1974, p. 24).

⁶ A teoria do conhecimento é uma interpretação filosófica do conhecimento humano. [...] Aqui aplicada de forma diferenciada do método psicológico, chamamos esse método de fenomenológico, “pois procura apreender a essência geral no fenômeno concreto”. (HESSEN, 2003, p. 19)

princípios materiais do conhecimento humano”, aquela que se define a partir de pressupostos materiais do conhecimento científico, derivados da relação entre um sujeito e um objeto.

Em nosso caso, o método não descreve um processo de conhecimento determinado, não procura estabelecer o que é característico de um determinado conhecimento, mas aquilo que é essencial a todo conhecimento, aquilo em que consiste sua estrutura geral. (HESSEN, 2003, p. 19)

O fenômeno do conhecimento, enquanto ato de conhecer, se nos apresenta, nas suas características fundamentais, do seguinte modo: defrontam-se consciência e objeto - sujeito e objeto -, fazendo-se surgir o conhecimento, a partir da relação entre esses dois elementos, pela concordância do sujeito com a verdade lida no objeto. O objeto é determinante, o sujeito é o determinado. “É por isso que conhecimento pode ser definido como uma determinação do sujeito pelo objeto” (HESSEN, 2003, p. 20-21).

Os registros nascidos desta relação ancoram-se na proposta de “conhecimento objetivo” – ou no Mundo 3, preconizado por Popper, “o mundo dos inteligíveis ou das ideias no sentido objetivo” (POPPER, 1975, p. 152 apud MIRANDA, 2003, p. 175) –, que pressupõe métodos e técnicas próprias para a sua elaboração, para seu armazenamento, comunicação e avaliação.

“Tem a ver com o conhecimento registrado, com as suas teorias, proposições e demais entidades linguísticas que entram na codificação e registro do conhecimento”. (MIRANDA, 2003, p. 175) A respeito, conclui Popper (1994, p. 68, apud MIRANDA, 2003, p. 164) que “este conhecimento está armazenado nas nossas bibliotecas e não nas nossas cabeças”. É o campo em que proliferam as profissões da informação e do conhecimento; como os demais campos da atividade humana, ele exige capacitação em diferentes níveis (do auxiliar ao pós-doutor) e em especialidades cada vez mais restritas. (MIRANDA, 2003, p. 164)

Redargue Lévy (1998, p. 60) que se faz necessário entender também que:

[...] os procedimentos de decisão e avaliação hoje em uso foram propostos para um mundo relativamente estável e em uma ecologia da comunicação simples. Ora, a informação é hoje torrencial ou oceânica. O hiato entre o caráter diluviano dos fluxos de mensagens e os modos tradicionais de decisão e orientação faz-se cada vez mais evidente.

A Inteligência Coletiva⁷ faz nascer, movimentar e transformar uma massa quase que infinita de dados e informações que não podem passar despercebidas. Por isto a CI, ao longo dos últimos anos, vem alargando o discurso, ao enfatizar a compreensão trazida por Mostafa e Pacheco (1994) que não fazem distinções entre documento bibliográfico e os demais, maciçamente produzidos nos diversos círculos e que, desta forma, necessitam do mesmo tratamento dado ao primeiro, ou seja, produzidos, organizados, armazenados e disponibilizados.

Mesmo ampliando o espaço de entendimento, convém resguardar-se, no que tange à definição de conhecimento, conforme aponta Bloor (2009, p. 18), as crenças, principalmente, aquelas tidas como verdadeiras, racionais, científicas ou objetivas, buscando, desta forma, uma definição apropriada, bem diferente daquelas que não apresentam uma “naturalidade”.

O conhecimento, é claro, deve ser distinguido da mera crença – algo que pode ser feito ao se reservar a palavra “conhecimento” para aquilo que é endossado coletivamente, deixando valer como mera crença o idiossincrático e o individual.

Em sua importante abordagem sobre Inteligência, Sherman Kent, autor do livro *Inteligência estratégica* (1967), esclarece que foi a partir da década de 1960 que a atividade de inteligência ganhou as nuances hoje conhecidas. Em sua proposta, Kent caracterizou a inteligência sob três diferentes significados: uma atividade especial; uma organização especial; e um tipo especial de informação.

3.1.2 Atividade de inteligência

Burke (2003, p. 109), em sua história social do conhecimento, nos lembra de que “a dependência da informação por parte de todos os governos, foi analisada há quase meio

⁷ “As hierarquias burocráticas (fundadas na escrita), as monarquias midiáticas (“surfando” na televisão e no sistema de mídias) e as redes internacionais da economia (utilizando o telefone e as tecnologias do tempo real) só mobilizam e coordenam parcialmente a inteligência, as experiências, o *savoir-faire*, a sabedoria e a imaginação dos seres humanos. É por isso que a invenção de novos procedimentos de pensamento e negociação que possam fazer emergir verdadeiras inteligências coletivas se faz urgente. As tecnologias intelectuais não se limitam a ocupar um setor entre outros da mutação antropológica contemporânea. É preciso enfatizá-lo? Os instrumentos da comunicação e do pensamento coletivo não serão reinventados sem que se reinvente a democracia, uma democracia distribuída por toda parte, ativa, molecular. Neste ponto perigoso de virada ou de encerramento, a humanidade poderia reapoderar-se de seu futuro. Não entregando seu destino nas mãos de algum mecanismo supostamente inteligente, mas produzindo sistematicamente ferramentas que lhe permitirão constituir-se em coletivos inteligentes, capazes de se orientar entre os mares tempestuosos da mutação.” (LÉVY, 1998, p. 15)

século num estudo clássico do cientista político alemão naturalizado norte-americano, Karl Deutsch”. Ressalta-se que muitos estudos incluíam páginas dedicadas “à história da espionagem e, em termos mais gerais, à informação sobre a qual os governos basearam suas políticas externas” (BURKE, 2003, p. 109). Graças a esses estudos, pode-se verificar uma tendência geral para a acumulação de informações, já no início do período moderno, por parte das nações protagonistas, como Inglaterra, Espanha e Portugal, como se vê a seguir:

A tendência geral à cumulação de mais e mais informações nos primórdios do período moderno parece bastante clara, assim como a tendência a organizá-las de forma tabular ou estatística. Poder-se-ia mesmo falar do ideal, em certos setores, de um “Estado de vigilância”, embora valha também lembrar que os primeiros governos modernos não tinham o grande número de funcionários necessários para controlar as vidas de todos os que viviam dentro de suas fronteiras. Na prática, coletavam informações para responder a problemas ou crises específicas, como sedição, pestes e guerra, ainda que uma tendência de longo prazo à coleta de informações para apoiar as práticas rotineiras de governo também seja discernível, especialmente de 1650 em diante. (BURKE, 2003, p. 110)

Marco Cepik (2003, p. 86) corrobora esta afirmativa, asseverando que, na Europa, durante o processo de formação e afirmação dos Estados nacionais, a partir do século XVI, surgiram as “primeiras organizações permanentes e profissionais de inteligência e de segurança”. Esses serviços se mostraram importantes ferramentas para firmar a autoridade política moderna dos governantes, à época, num contexto “marcado por importantes conflitos sociais, descontinuidades históricas e uma intensa competição entre os Estados nacionais e desses Estados com outros tipos de unidades políticas [...]”.

Desta forma, “a criação de serviços secretos (mais tarde conhecidos como serviços de inteligência) foi uma das respostas às necessidades mais gerais dos governantes em termos de redução dos custos de transação associados à obtenção de informações”. (CEPIK, 2003, p. 86), tudo dentro de um projeto maior, de “puro cálculo estratégico governamental” porque

[...] perseguia fins previamente dados (vencer a guerra a ampliar a dominação) e, em parte, como uma resultante mais ou menos imprevisível do esforço desses mesmos governantes para adequarem seus fins a um contexto situacional que precisava ser mais bem compreendido e no qual seu próprio papel enquanto sujeitos políticos interessados era pouco claro.

Uma das histórias mais interessantes e importantes sobre o surgimento destes serviços tem sua origem na Inglaterra pré-moderna, a partir da atuação de Francis

Walsingham, então Secretário de Estado de Elizabeth I. Dentro do seu vasto volume de atribuições, uma das funções mais importantes da “Secretaria” era o controle do “Gabinete”. Também denominado de *The Intelligence*, o gabinete não apenas supria o governo “de informações extraordinárias sobre potências inimigas [...], mas também de um suprimento regular de notícias internacionais e informações sobre o mundo”. (CEPIK, 2003, p. 91) Desde então, o termo “inteligência” passou a designar órgão componente do núcleo coercitivo do Estado – na acepção weberiana de Estado –, encarregado de prover os governos de informações especiais, principalmente no campo da defesa externa e da manutenção da ordem pública.

Desenvolvida por agências de governos especializadas - os serviços de inteligência -, estes órgãos atendem “à função de inteligência” dos Estados, se apresentando com acepções muito mais abrangentes que a mera “espionagem”, mas, ao mesmo tempo, restritas ao fornecimento de um tipo específico de informação, situação que, por vezes, gera dificuldades no entendimento de suas reais funções, com consequências que perpassam das questões meramente semânticas.

3.1.3 Organização de inteligência

Antunes (2002, p. 18-21) observa que “ao se definir que a inteligência é o que as organizações de inteligência fazem e as ações que elas desenvolvem, fica muito mais prático estabelecer o que deve e o que não deve ser considerado inteligência”. Derivações do assunto, “buscam fugir das generalizações que ora classificam a inteligência apenas como espionagem, ou que ora a classificam como coleta e análise de quaisquer informações relevantes para uma tomada de decisão”.

Lévy (1993, p. 70) assevera que, como extensão do homem para consecução de suas atividades, as organizações burocráticas buscam reproduzir modelos humanos há muito desenvolvidos pela evolução biológica, como a de produzir “modelos mentais”, uma faculdade humana de projetar nossas ações futuras e seu efeito sobre o meio ambiente. “Graças a esta capacidade de simular nossas interações com o mundo através de modelos mentais, podemos antecipar o resultado de nossas intervenções e usar a experiência acumulada”.

Para Varela (2007, p. 32), “[...] fornecer informações relevantes às pessoas certas, no tempo certo e com objetivo expresso de resolver problemas sociais e científicos, bem como construir conhecimento, deveria ser a meta dos serviços de informação [...]”.

Sob esta égide, Cepik (2003, p. 85) esclarece que as Organizações de Inteligência (OI)

[...] são organizações que desempenham atividades ofensivas e defensivas na área de informações, em contextos adversariais (sic) onde um ator tenta compelir o outro à sua vontade. Nesse sentido, pode-se dizer que essas organizações de inteligência formam, juntamente com as Forças Armadas e as policiais, o núcleo coercitivo do Estado contemporâneo.

Numa aproximação ao preconizado pela CI, verifica-se que esta consagra em seu arcabouço teórico as Unidades de Informação (UI) como organizações voltadas para a coleta, processamento, armazenamento e disseminação de informação. Os exemplos mais comuns de UI são as bibliotecas e os centros e sistemas de informação (SI) e de documentação.

Estas unidades se caracterizam pela prestação de serviços informacionais para atendimento das necessidades dos indivíduos, das organizações e da sociedade em geral por informações organizadas e, assim, direcionadas para responder questões de forma rápida e eficiente (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 92). Barreto (2007) aponta como as duas funções básicas de uma UI: a função de produção da informação e a função de transferência da informação. A primeira se define a partir da operacionalização de práticas bem definidas, orientadas por racionalidade técnica em seu processo de transformação, representadas por atividades relacionadas à reunião, à seleção, ao processamento e ao armazenamento da informação. A segunda função, por sua vez, diz respeito aos processos de transferência dos estoques estáticos de informação, a indivíduos, grupos ou sociedade de forma geral, processo indispensável à geração de conhecimento.

Em uma dimensão ampla, conforme proposto por Laudon e Laudon (1999, p. 4), essas unidades apresentam-se como um “[...] um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório de empresa e outras organizações [...]”.

A Atividade de Inteligência se caracteriza por reunir nuances especiais num sistema que comporta duas dimensões principais ou “ciclos de inteligência”, conforme observa Cepik (2003, p. 28): uma que destaca “os meios especiais utilizados para coletar informações sem a cooperação ou conhecimento do adversário”, haja vista que a “inteligência lida com o estudo do ‘outro’ e procura elucidar situações nas quais as informações mais relevantes são potencialmente manipuladas ou escondidas [...]”. (CEPIK, 2003, p. 29)

E uma segunda dimensão, que retrata a capacidade analítica da atividade, “diferenciando-a da mera informação por sua capacidade explicativa e/ou preditiva”. (CEPIK,

2003, p. 28) As duas dimensões ou ciclos encontram-se organizacionalmente estabelecidos e vinculados e podem ser realizados em diferentes órgãos (ANTUNES, 2002, p. 31), por isso tendem a se colocar num patamar diferenciado dos demais serviços de provimento de informações.

3.1.4 Informação de inteligência

Josias Carvalho, em seu livro *A informação* (1963), define o conceito de informação - no sentido de inteligência – como “o produto resultante do processamento de informes e informações através de um processo de elaboração mental”.

Numa ampla acepção, é o que Cepik (2003, p. 28) chama de inteligência ou “conhecimento ou informação analisada”. Para Lowental (2003, p. 8), “[...] um aspecto básico, que diferencia as duas expressões é que a inteligência seria a informação elaborada para suprir as necessidades dos tomadores de decisão, enquanto a informação seria tudo aquilo passível de ser conhecido”.

No conceito da *Revista Brasileira de Inteligência*, a informação de inteligência é representada como um tipo especial de informação, pois se trata de “conhecimento integrado, sigiloso, obtido por intermédio de metodologia específica, resultante da coleta ou busca, processamento e análise de todas as informações obtidas pertinentes a determinado assunto”.

3.2 INTELIGÊNCIA E POLICIAMENTO

Para a função de inteligência de determinados serviços de informação, o cerne da questão é o entendimento de que o que estes serviços produzem um tipo específico de informação, cuja natureza e características as distinguem das demais.

É sabido que, da mesma forma, “a evolução da polícia tem moldado sua inclinação para certos tipos de tecnologias”. [...] No final do século XX,

[...] a polícia agora acredita que, em um evento, espera-se que ela intervenha antes, ou simultaneamente, ou seja, capaz de prever em que condições a probabilidade de crime seja altamente plausível e a probabilidade de prisão dos criminosos também seja alta. (MANNING, 2003, p. 381)

Goldstein (1979) defende uma polícia orientada para solução de problemas, uma que procure definir e achar soluções para os problemas da polícia e da comunidade. Uma

abordagem como o policiamento para solução de problemas requer, minimamente, que seu núcleo tecnológico inclua pesquisas, incluindo-se aí a chamada engenharia social⁸.

Por isto, explica Reiss Jr (2003, p. 99) “as adaptações às tecnologias sociais tais como estruturas de procedimento e análises de risco, embora menos invasivas, estão se tornando métodos característicos da administração racional tecnocrática nos departamentos de polícia”.

No pensar de Cepik (2003, p. 30), o trabalho analítico em inteligência

[...] precisa ser traçado em relação a alguma conexão com a relevância dos conteúdos analisados para os processos de decisão governamental em política internacional, defesa nacional e provimento da ordem pública. Idealmente, os responsáveis pela tomada de decisões, sejam eles políticos eleitos, ministros, altos burocratas civis, comandantes militares ou chefes de polícia, identificam lacunas e necessidades informacionais, estabelecem prioridades e as transmitem para os dirigentes da área de inteligência. Estes, por sua vez, transformam aquelas necessidades percebidas pelos usuários em requerimentos informacionais para os setores responsáveis pela coleta e análise.

Na Segurança Pública, esse aspecto central decorre da consolidação da necessidade de monitorar os níveis de criminalidade e violência, bem como de aferir o resultado da aplicação de políticas públicas e programas sociais de combate e prevenção eficientes, como consequência imediata e direta dos aspectos que seguem:

- a) Aumento acentuado das taxas de criminalidade;
- b) Incremento da percepção de risco das populações nos centros urbanos e naturalização dos fenômenos da violência e criminalidade como elementos inevitáveis do convívio social; e
- c) Necessidade de avaliação de impactos e custos de ações e projetos dos setores públicos voltados à segurança.

⁸ Nas organizações, são principalmente as unidades de pesquisa e desenvolvimento que procuram dar forma aos seus relacionamentos com o ambiente interno e o externo. A pesquisa é uma investigação empírica que descreve e explica como as coisas se comportam e como este comportamento pode ser mudado. Já o desenvolvimento é a implementação de modelos que demonstram que uma intervenção funciona de uma forma previsível. Nas organizações policiais faltam, essencialmente, pesquisas e desenvolvimento. (REISS JR, 2003, p. 102) Nos departamentos de polícia, o setor de Pesquisas e Desenvolvimento ainda não é um núcleo produtor de tecnologia. Em geral, as organizações mais flexíveis confiam no setor de Pesquisa e Desenvolvimento como um núcleo tecnológico, tanto para resolver problemas de administração da organização, como para adaptar a organização às mudanças que ocorrem em seu meio. (REISS JR, 2003, p. 102-103)

Uma das condições básicas para criar, nas organizações, um ambiente para o trabalho analítico de inteligência, é fazer a intercessão entre informação e estratégia. No contexto policial, as decisões – estratégias – “interagem com as necessidades e moldam os tipos de informações de inteligência que são desenvolvidas e mantidas” (MANNING, 2003, p. 393) pela organização policial.

Estas podem criar núcleos para coleta e difusão de conhecimento alinhada às estratégias assumidas, escolhendo os seus alvos, como por exemplo, nas unidades associadas a policiamento repressivo de roubo e furtos de veículos, de narcóticos, de violência sexual contra crianças e adolescentes, roubo a estabelecimentos comerciais, dentre outros; ou atividades pró-ativas, como as ligadas ao policiamento comunitário, especificamente.

Independente da escolha feita pela organização, numa ampla acepção, esse autor observa que o trabalho de análise de inteligência pode adquirir três formas: prospectiva, retrospectiva e aplicada. A inteligência prospectiva é a informação coletada antes de um crime ou problema, com base na identificação de alvos selecionados e com o desenvolvimento de alguma “teoria” de base social, ou pela compreensão da natureza, da aparência e da frequência do fenômeno a ser controlado.

A inteligência retrospectiva é a informação que resulta do curso normal do trabalho policial; por exemplo, dos arquivos de prisões, das violações de trânsito e dos mandados de prisão pendentes. A inteligência aplicada é significativa quando há evidências sobre os suspeitos. A inteligência aplicada busca associar nomes de suspeitos já anteriormente conhecidos como atos de conhecidos, ou é usada para conectá-los. O uso da inteligência aplicada pode exigir dados processados analiticamente, tais como material forense e trabalho de inferência, ligando os suspeitos à hora, ao lugar, oportunidade, motivo e outros. (MANNING, 2003, p. 392-393)

A criação de unidades de análise de crimes tem se constituído num dos principais suportes para o desenvolvimento do policiamento comunitário e de solução de problemas. Sistemas de informação têm servido para detecção de padrões e regularidades de maneira a dar suporte a atividades de policiamento, bem como para prestar contas à comunidade sobre problemas relativos à segurança. (BUSLIK; MALTZ apud BEATO FILHO, 2001, p. 7)

Entretanto, organizações policiais mais preditivas e focadas nas situações que realmente importam esbarram numa “responsabilidade inicial nem sempre revisada” das próprias organizações, “que encarrega[m] os policiais de comprometer a organização com a ação, e, na maioria das vezes, direcionada pelos eventos [...]”. (MANNING, 2003, p. 383)

Para Beato Filho (1996), como consequência da ausência de um sistema de monitoração mais preciso, os administradores de segurança se veem obrigados a gerenciar por meio de crises, pois nesses momentos as questões relativas à segurança adquirem visibilidade pública.

Por isso, faz-se necessário que as informações produzidas pelas organizações, principalmente aquelas relacionadas a indicadores criminais, sejam consideradas elementos de orientação e planejamento de atividades operacionais e distribuição de recursos, a partir da identificação de problemas reais a serem enfrentados, do reposicionamento tático do policiamento e do alinhamento dos objetivos do policiamento aos anseios da comunidade.

3.3 ESTRATÉGIAS DE POLÍCIAMENTO, INFORMAÇÃO E INTELIGÊNCIA

Estabelecer estratégias policiais é fazer convergir informação e inteligência para os objetivos organizacionais. Uma estratégia organizacional, como ensina Moore (2003, p. 120-121), traduz “uma declaração de objetivos a serem alcançados por uma determinada organização, juntamente com planos detalhados para se chegar a eles”. Desta forma, as estratégias organizacionais representam os valores que regulam as relações internas e externas de uma organização, quer para esclarecer decisões tomadas, quer para justificar posições seguras para o futuro; ou ainda, o que é mais comum, como um possível “instrumento de desenvolvimento organizacional e de liderança”.

Conquanto se saiba que os objetivos das organizações policiais comumente estão circunscritas a atividades de controle criminal, invariavelmente estas estratégias carregam duas características básicas: “não só disponibiliza[m], no tempo e no espaço, policiais e outros recursos, mas também incluem a avaliação do número e das posições dos policiais” (MANNING, 2003, p. 392); e “geralmente são expressas em termos gerais, que muitas vezes se presume que uma estratégia funcione para todos os delitos”. (SHERMAN, 2003, p. 194)

Dois premissas se sobressaem e terminam por mobilizar internamente a atenção da polícia a esse respeito. 1º) Que os policiais tendem a desconhecer aqueles a quem devem servir; e, 2º) Que as situações que vão encontrar são imprevisíveis. Isso porque as polícias quase sempre atuam num ambiente social hostil e mutável, o que se reflete nas respostas exigidas por parte dessas organizações, que necessitam se adaptar rapidamente a esta violenta volatividade ambiental, deixando em segundo plano ações mais contundentes e eficazes, prejudicando o seu círculo de relação e de poder. Ademais, reforça Reiss Jr (2003, p. 99), por isso, “as relações das organizações policiais com o seu meio estão firmemente determinadas pelos objetivos e recursos de uma burocracia legalista e tecnocrática” que lhe enrijece os

processos, sob forte apelo cultural interno, e tendem a minimizar ou maximizar os problemas, de acordo com determinações políticas ou manipulações por forte opinião pública.

A partir do final do século XX, essas organizações passaram a ser influenciadas pelo forte aporte tecnológico, característico da época (implementação do gerenciamento dos recursos com uso de tecnologia e de especialistas técnicos), o que ensejou especial mudança nas suas ações e operações.

Lawrence Sherman (2003, p. 191), no artigo *Combatendo o crime: a polícia e o controle do crime*, considera que as organizações policiais, invariavelmente, se deparam com escolhas difíceis na consecução dos seus objetivos: o controle do crime. O autor conta que as “pesquisas nas últimas duas décadas têm apontado algumas questões-chave” sobre o dilema das estratégias de controle criminal. Em especial, abordam questões como: Qual é o ponto de equilíbrio entre o esforço pró-ativo e o reativo? Deve-se centrar-se em crimes específicos ou no crime em geral? Qual a melhor alvo para a ação os criminosos, as vítimas, o tempo ou os lugares? Como escolher as prioridades? O autor conclui que todas estas configuram difíceis decisões enfrentadas pelos diversos departamentos de polícia, mas “as respostas são sempre moldadas por fatores políticos e organizacionais”. Em menor grau, “talvez elas sejam moldadas também por uma preocupação com a eficácia no controle do crime”.

Construir uma estratégia policial é, em suma, direcionar pessoal e recursos materiais para objetivos específicos. Uma distribuição temporal espacial de policiais. Para que isso ocorra, requeresse um perfeito entendimento do ambiente de trabalho. Por isso, quando nos debruçamos sobre os aspectos principais que caracterizam o trabalho policial, claramente percebemos que “as estratégias operacionais da polícia pelo menos questionam sua coleta de dados e suas análises”. (MANNING, 2003, p. 393)

De uma forma geral, “as polícias anglo-americanas usam três estratégias operacionais: reativa, pró-ativa e preventiva” (MANNING, 2003, p. 392). Foram Reiss e Bordua (1967) que levantaram pela primeira vez a questão a respeito de quem mobiliza a polícia em qualquer ação. Desde então, os termos ‘reativo’ e ‘pró-ativo’ se destacam como forma de expressão que serve para traduzir as difíceis escolhas que envolvem o trabalho da polícia. (MANNING, 2003, p. 191)

Explicam os autores que atender a chamados após o recebimento passivo de solicitações de atendimento denomina-se “estratégia reativa”. A estratégia é chamada de pró-ativa quando a polícia recria as condições favoráveis ao crime e atua no sentido de inibi-lo. Por fim, a polícia age preventivamente quando busca intervir antecipadamente nas situações,

alterando o seu curso de acontecimentos. Manning (2003, p. 392) esclarece que “as estratégias historicamente padronizadas interagem e não são mutuamente excludentes”.

É consensual o entendimento de que as estratégias reativas tendem a predominar nas organizações policiais, principalmente aquelas que têm dificuldade em determinar modelos estratégicos de médio e longo prazo. Para estas, enfatiza Moore (2003, p. 124), a tendência é que “o trabalho se pareça mais com um pronto-socorro hospitalar do que com uma organização militar na guerra, ou a linha de produção de uma fábrica”.

Manning (2003, p. 392) nos afirma que, “numa polícia reativa 90% dos recursos estão disponibilizados para os centros de comunicação e disponibilização de patrulhas”. São policiais que, nas ruas, aguardam passivamente o chamado para atendimento de ocorrências, que “já ocorreram”, carreando uma grande quantidade de recursos humanos e materiais, que poderiam estar desenvolvendo ações outras, mesmo na atividade-fim, com um maior grau de agregação de valor ao trabalho policial.

Laurence Sherman (2003, p. 191) citando Reiss (1971), ainda sobre este tema, acrescenta que “a maior parte do tempo de patrulhamento da polícia é gasto em mobilizações reativas”. Entretanto, estudos recentes, evidenciam uma crescente ênfase nas estratégias pró-ativas, com a entrada em operação de unidades de captura, infiltração e vigilância, bem como, táticas de policiamento de solução de problemas em locais com alto índice de criminalidade, além da saturação com patrulhas em pontos de venda de drogas e, em especial, o policiamento comunitário o que tem povoado a atenção dos especialistas nas análises sobre essa nova forma de atuação, principalmente se esta contribui para a formação de uma polícia mais democrática em sua relação com a sociedade em geral e mais eficiente no enfrentamento ao crime.

Moore (2003, p. 128-129) reforça essa argumentação ao afirmar que “os estrategistas reconhecem que a natureza reativa da polícia limita, nitidamente, seu potencial de controle do crime”. [...] Para ele, quando a “polícia faz o patrulhamento, não pode ver o suficiente para intervir constantemente na vida da comunidade. Se ela espera para ser chamada, está, por definição, esperando até que um crime seja cometido”. Sherman (2003, p. 195), baseando-se em Cohen e Felxon (1979) argumenta que “o policiamento reativo lida com incidentes que, geralmente, apresentam vítimas e transgressores num mesmo tempo e lugar”. Apesar das mudanças já reconhecidas, tal fato cria poucas diferenças estratégicas entre os tipos de incidentes a serem enfrentados.

O policiamento pró-ativo, ao contrário, trabalha com determinados padrões de incidentes, principalmente os mais previsíveis (SHERMAN, 2003, p. 195), que facilita o seu diagnóstico e enfrentamento. A questão, então, se transforma em saber quais elementos são os

mais previsíveis. Sherman (2003, p. 195) apresenta quatro categorias, quais sejam, lugares, criminosos, horários e vítimas, discriminadas a seguir.

Lugares. “Determinados lugares, - como ruas, endereços ou cruzamentos – onde crimes acontecem, podem ser bem mais previsíveis do que as pessoas que cometem os crimes” (p. 196).

Criminosos. “Como um indicador da população de criminosos ativa, considerando todos os detentos de uma cidade, podem ser encontradas distribuições anuais semelhantes às relativas aos lugares” (p. 197). Para tanto, “assumindo que a frequência de suas prisões tenha alguma coisa a ver com sua frequência na execução dos crimes” (p. 198). Além disso, “nas atividades de investigação, a montagem de bases de dados sobre suspeitos e seu *modus operandi* tem contribuído para incrementar a qualidade das investigações”. (BEATO FILHO, 2001, p.7)

Horários. “Tanto os lugares como os criminosos são alvos atualmente sensíveis aos horários. Dentro de alvos específicos, a concentração de todos os eventos criminosos em certas horas do dia”. (BARR; PEASE, 1990, apud SHERMAN, 2003, p. 296)

Vítimas. Comparadas com lugares e criminosos, as vítimas individuais de crimes são, na maior parte, mais imprevisíveis. [...] Entretanto, o fato de as vítimas não serem previsíveis como os detidos, não as elimina como possíveis alvos dos esforços de prevenção ao crime. [...] Existem boas razões para acreditar que a vitimização está fortemente relacionada com “estilo de vida”. (SHERMAN, 2003, p. 200)

Como se viu, seja qual for a estratégia adotada, faz-se necessário que as organizações policiais tenham estoques de informação que alicercem a tomada de decisão. A produção da informação organizada, para uso imediato ou futuro, é representada pelos acervos de informação, automatizados ou não, e formam os estoques estáticos de informação. Faz-se necessário entender que, comumente, as “decisões nas ruas” são a fonte da maior parte das informações que a organização sabe (e sabe que sabe) e, em alguns casos, é guardada em arquivos oficiais e em bancos de dados. (MANNING, 2003, p. 384-385)

No modelo tradicional de policiamento reativo (BEATO FILHO, 2001), os policiais não procuram saber sobre aquilo que amedronta as pessoas, sobre aquilo que mais as ameaça ou as faz sentir inseguras. Em outras palavras, eles não dispõem das informações fundamentais para o bom exercício de grande parte de seu trabalho, pois esquecem os verdadeiros beneficiários de seus serviços, ante a preocupação em identificar e prender suspeitos,. Sobre isso é bom lembrar que efetuar inúmeras prisões pode não ser um indicador

muito interessante de eficiência policial, uma vez que essas ações podem estar voltadas para pessoas e locais errados.

O agir excessivamente repressivo das organizações policiais, para Moore (2003), gradualmente, afastou a polícia das aspirações, desejos e preocupações dos cidadãos. Cada vez mais, o trabalho importante a ser feito era definido pela polícia, ao invés de ser decidido pelos contribuintes, cujos impostos pagam seus salários e compram equipamentos.

É verdade que a polícia permaneceu responsável por atender aos pedidos de serviço dos cidadãos, continua o autor, mas a cada caso a decisão sobre o que fazer e se o serviço era urgente ou não, dependia do julgamento da polícia. Estando vinculada operacionalmente aos cidadãos apenas pelos sistemas de emergência (chamada e despacho), a polícia não podia ver nem ouvir os cidadãos sobre problemas que não estavam envolvidos em incidentes específicos. E como havia muitos destes problemas, a polícia começou a ser vista, cada vez mais, como sem importância em relação aos problemas dos cidadãos. (MOORE, 2003, p. 134) “Entre os primeiros a enfrentar esta questão estavam Reiss e Bordua”. (1967, p. 25-55, apud REISS JR, 2003, p. 98) Eles observaram que a produção da polícia se baseia, principalmente, em relações com seu ambiente e as interações com as circunvizinhanças.

A polícia metropolitana moderna só existe porque as comunidades são legalmente organizadas. A sua tarefa fundamental é a mediação entre a comunidade urbana e o sistema legal utilizando-se de instrumentos formais (factual) e informais (simbólicos) com os quais adequa as suas ações às demandas e estruturas locais. Com a sua forma peculiar de trabalho, legitima-se em parte pelo carisma e em parte pela autoridade burocrática racional. Esta ponte alicerçada na reciprocidade e nas interações mútuas também é compartilhada por Paixão (1991), que entende ser o estabelecimento de liames de confiança a chave para tornar o trabalho policial mais eficiente.

A eficiência do trabalho policial de combate ao crime, pontua o autor, depende, em grande parte, da confiança de vítimas e testemunhas na instituição. Muito pouco a polícia pode fazer se não chegam a ela queixas e registros de ocorrências criminais e se vítimas e testemunhas não se dispõem a cooperar com a investigação policial. Isto quer dizer que o efeito da polícia sobre a sociedade não se separa das expectativas coletivas em relação ao trabalho policial como referência para a avaliação de seu desempenho. É bastante comum, não apenas entre policiais, a constatação de divórcio entre o povo e a polícia no Brasil, com efeitos desastrosos sobre a eficiência do controle policial do crime. (PAIXÃO, 1991, p. 36-37)

3.4 TECNOLOGIA E ATIVIDADE POLICIAL: UMA NOVA INFORMAÇÃO

Nenhuma característica de nosso tempo, e isso é quase consensual, impressiona tanto como o avanço tecnológico e a sua inserção, cada vez mais ampla, nas relações sociais, culturais e econômicas em nosso tempo. Pessoas e organizações reinventam seus processos, desde as tarefas mais simples até as mais complexas, a fim de fazer frente a um cotidiano cada vez mais intangível e volátil. Recordemos Lévy (1993, p. 8), por exemplo, ao nos apontar que “hoje em dia [...] a metamorfose técnica do coletivo humano nunca foi tão evidente. [...] As próprias bases do funcionamento social e das atividades cognitivas modificam-se a uma velocidade que todos podem perceber diretamente”.

Para Manning (2003, p. 378),

[...] a tecnologia é instrumento ou meio pelo qual se realiza um trabalho e pode manifestar-se de forma material, lógica ou social. Está encaixada na organização social e a ela são atribuídos significados sociais; muda organizações e ocupações, e é por elas moldada.

Mais surpreendente ainda é considerar que toda tecnologia à disposição do homem e da sociedade, logo estará superada por outras mais impressionantes ainda. Uma descontinuidade que, ao invés de provocar dissolução, agrega e impulsiona, retroalimentando a verdadeira revolução política e social em voga. Necessário se faz, para isso, entender que “não há, portanto, a técnica de um lado e o uso de outro, mas um hipertexto, uma imensa rede flutuante e complicada de usos, e a técnica consistem exatamente nisto”. (LÉVY, 1993, p. 59)

Os “fatores tecnológicos”, conforme Barreto (2007) são caracterizados pela intensidade como entram e se apresentam nas relações sociais. Pela dinâmica de transformações que sofrem e provocam, são os “parceiros” responsáveis pelo reposicionamento dos agentes no setor de informação, desde o produtor de estoques de informação, passando pelo documento de informação, pelos aspectos que caracterizam a sua transferência e, sobretudo, a sua relação com o usuário.

Hoje, suas características principais são a hiperinteratividade, permitindo ao usuário acesso *online* a múltiplos estoques e estruturas de informação; e a hiperconectividade, ao possibilitar o rápido trânsito, por parte do usuário, a diversos estoques e estruturas de informação.

Pierre Lévy (1993) lembra que, dentro do seu tempo, a tecnologia⁹ sempre se constituiu em artificios humanos para a sobrevivência, dominação e perpetuação da espécie. O fogo e o computador ocupam lugares de importância na história, pelos propósitos a que, em cada época, respectivamente, serviram e servem ao homem para dominar o ambiente que o cerca.

Ao quebrar o limite biológico definitivamente, leciona Bruner (1997), a partir da construção de dispositivos específicos para exceder este limite - sistemas de codificação de oito dígitos, dispositivos mnemônicos, truques de linguagem - rompemos as fronteiras originais estabelecidas, não só pela biologia da memória, argúi o autor, mas também pela geografia, pela cultura, pela linguagem, pela política, dentre outras barreiras que porventura se ergueram, principalmente, pela separação física entre os povos.

Bruner (2007, p. 18-19) pontua que a computação tornou-se rapidamente o modelo da mente

[...] e, em lugar do conceito de significado, surgiu o conceito de “computabilidade”. Os processos cognitivos foram igualados aos programas que podiam ser rodados em um dispositivo computacional. [...] não era necessário lidar com processos mentais ou com significados. Em lugar de estímulos e respostas, havia input e output, com a noção de “reforço” lavada de sua mancha afetiva ao ser convertida em um elemento de controle que alimentava informações sobre o resultado de uma operação de retorno ao sistema. Contanto que houvesse um programa computável, havia “mente”.

Benakouche (1999), citando MacKenzie e Wajcman (1985, p. 6), adverte que “responder à questão sobre os efeitos de uma determinada tecnologia sobre a sociedade exige que se tenha uma boa teoria de como a sociedade funciona.”

A autora apresenta o trabalho de Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes e Trevor Pinch, publicado em 1987, como marco inicial no estabelecimento das bases de uma nova sociologia da técnica – ou sociotécnica: *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*, com artigos apresentados num seminário realizado na Universidade de Twente, Holanda, em julho de 1984. A partir deste trabalho, “três diferentes abordagens podem ser identificadas para estudos de tecnologia na sociedade: a que destaca o conceito de sistema; a que insiste em seu caráter socialmente construído; e a que privilegia o conceito de rede”. (BENAKOUCHE, 1999, p. 4). A autora

⁹ O Webster’s Collegiate Dictionary (9. ed.) define tecnologia como uma linguagem técnica, uma ciência aplicada e como meio técnico para se chegar a um objetivo prático. E explica o conceito associado à tecnologia a totalidade de meios empregados para fornecer os objetos necessários ao sustento e ao conforto humanos.

observa que, apesar de apresentadas separadamente, as três abordagens apresentam áreas comuns, do mesmo modo que existem divergências entre elas.

A primeira abordagem, cujo principal representante é o historiador Thomas Hughes, caracteriza-se pela noção de “grandes sistemas técnicos” (*large technical systems* ou LTS) para nomear o conjunto de elementos sociais, políticos, econômicos e técnicos envolvidos nas várias etapas de criação, desenvolvimento e difusão de uma tecnologia dada.

Essencialmente técnica, pontua a autora, essa corrente de pensamento é contestada pela chamada social-construtivista, ou apenas construtivista - designada pela sigla SCOT, de *Social Construction of Technology*. Sua principal premissa é de que a tecnologia teria uma “natureza”, uma “essência”, independente do contexto social em que está inserida. Seu principal representante é o holandês Wiebe Bijker. Por fim, a terceira abordagem, denominada Tecnologia como Rede, tem entre os seus principais representantes os franceses Bruno Latour e Michel Callon, da École de Mines de Paris, e o inglês John Law, da Universidade de Keele. Constitui uma análise integrada da tecnologia, tomando como base a ideia de que ela envolve uma rede de atores - ou uma *actor network* - para usar a expressão pela qual ficou conhecida. Sua principal característica é a recusa em separar atores humanos e não-humanos, constituintes de uma dada rede sociotécnica.

Lévy (1998, p. 11), que escreveu o conceito de *cyberespaço*, fala sobre uma nova “realidade compartilhada” a partir da “constituição de um novo meio de comunicação, de pensamento e de trabalho para as sociedades humanas contemporâneas”. Uma nova forma de relacionamento, fortemente vinculada à cultura, pontua o autor, em que “a técnica é apenas a dimensão destas estratégias que passam por atores não-humanos. [...] escrita, leitura, visão, audição, criação, aprendizagem são capturados por uma informática cada vez mais avançada”. (LÉVY, 1999, p. 14)

Barreto (2003, p. 1) explica que a tecnologia não deve ser pensada apenas como uma sucessão de eventos sistemáticos de técnicas, processos, métodos, meios e instrumentos de uma ação de transformação de operações. Mas também, uma ação de inteligência do homem na convivência com o seu semelhante, pois quando falamos da inteligência, falamos da introdução dinâmica do conhecimento da tecnologia e da informação que a subsidia, a qual é assimilada em uma realidade compartilhada por todos.

Trata-se de uma importante redescoberta para um momento próprio de uma “informática” que se dissemina por todos os cantos, construindo-se a partir de cada um, fenômeno próprio do surgimento de “inteligência coletiva” ou “social”, pois, conforme aponta Lévy (1993, p. 9) “não há informática em geral, nem essência congelada do computador, mas

sim um campo de novas tecnologias intelectuais, aberto, conflituoso e parcialmente indeterminado”.

Manning (2003, p. 380) corrobora com a assertiva afirmando que

[...] devemos lembrar que a tecnologia não é só um assunto material e físico, assume também significações intersubjetivas, consequências, propósitos, usos, impacto, direção ou significação nos contextos sociais e organizacionais em que são articuladas as linhas de ação coletiva.

Para Lévy (1993, p. 10), “a sucessão da oralidade, da escrita e da informática como modos fundamentais de gestão social do conhecimento não se dá por simples substituição, mas antes por complexificação e deslocamento de centros de gravidade”.

Por isso, como se viu até aqui, este novo estágio e, conseqüentemente, o novo perfil de sociedade que emergiu e/ou será exigido, a partir deste turbilhão de transformações originadas com a introdução do computador no cotidiano das pessoas e das organizações - ademais das conseqüências sociais, culturais e econômicas, principalmente por ele originadas - são e ainda serão objeto de estudos e observações, reforçando o interesse interfacial deste assunto com a CI.

3.4.1 Tecnologia e trabalho policial: “quebrando” os velhos códigos

Para Manning (2003, p. 379) “apesar de haver poucas dúvidas de que a forma do policiamento vá mudar nos próximos dez anos, os papéis específicos que as tecnologias de informação vão desempenhar nessa transformação ainda não estão claros”. Este autor pontua que, baseado em pesquisas recentes, “as tecnologias da informação têm sido limitadas pela estrutura tradicional do policiamento e pelo papel tradicional do policial”.

Porém, é inegável que, durante o século XX, as polícias evoluíram em estrutura e objetivos, de forma a se constituírem em organizações fundamentais na sociedade de hoje, principalmente pelas respostas obtidas nas mudanças tecnológicas. “Assumi-se, ou claramente se declarou, que estas tecnologias aumentam a eficiência, preservam os recursos e marcam um avanço sobre os altos custos do trabalho de policiamento intensivo”. (LARSON, 1989 apud MANNING, 2003, p. 382)

Para Bayley (2006, p. 129), o desenvolvimento de sistemas computadorizados de comando-e-controle - sistemas de chamadas de emergência telefone/rádio - produziu um salto

quântico na qualidade da informação disponível sobre o trabalho da polícia, especialmente atividades de patrulha.

Reiss Jr. (1992) especifica que as mudanças resultantes de inovações tecnológicas, como a utilização extensiva do automóvel, do telefone e do rádio de intercomunicação, colocaram as polícias em um novo patamar estratégico de atendimento a solicitações de serviços dos cidadãos. Inicialmente, a partir de uma central de comunicação, atendentes reagiam a um chamado telefônico e, por meio de rádios intercomunicadores, enviavam ao local da ocorrência patrulheiros que estivessem mais perto. O automóvel permitia a agilidade e a velocidade no atendimento ao chamado. “As novas tecnologias estão estimulando novas formas de administração”. (GOLDESTEIN, 1990, apud, MANNING, 2003, p. 376)

Posteriormente, já na segunda metade do século XX, apareceram outros meios tecnológicos para armazenar, organizar e transmitir informações, que atuaram como facilitadores da atividade policial. O computador, para Reiss Jr. (1992), passou a povoar os departamentos de polícia como um facilitador do trabalho policial ao dar acesso a sistemas de informação para consultas a bancos de dados e preenchimento de formulários diversos, inclusive fora das dependências físicas da organização policial.

Para Manning (1992),

[...] a tecnologia da informação adotada pela polícia exigiu uma série de reivindicações. As modificações relevantes dos anos 70 incluem o despacho com auxílio de comutadores (CAD), o sistema de administração de informações (MIS), a coleta centralizada de chamados usando o número de telefone de três dígitos e, para grandes áreas metropolitanas, a centralização de despacho integrado de serviços da polícia, do bombeiro e do resgate.

Manning (2003, p. 375-382) considera que a nova dinâmica trazida pela informática, a partir da simplificação dos serviços de pedidos de emergência, com o aumento do potencial de resposta rápida, controle da rotina do trabalho das patrulhas e dos investigadores, e as crescentes técnicas forenses, têm alçado o trabalho policial a estágios de eficiência e eficácia de extrema importância, principalmente nos chamados “trabalhos de inteligência”, desenvolvidos por grupos de especialistas encarregados de tarefas de pesquisa e planejamento do policiamento, de identificação de padrões criminais e de resolução de crimes.

Esta nova forma de organização do trabalho policial enseja, por sua vez, uma nova relação entre uso e significado da informação, que substitui “majoritariamente as técnicas de comunicação molar – lenta e rígida – por meio da escrita estática” (LÉVY, 1998, p. 60), por uma gestão ótima dos conhecimentos, sejam eles técnicos, científicos, da ordem da comunicação ou que derivem da relação “ética” com o outro. (LÉVY, 1998, p. 19)

4 APROXIMAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA DO OBJETO DA PESQUISA

A abordagem teórico-metodológica adotada nesta pesquisa está presente na CI em um dos clássicos da área, Jesse H. Shera (1971), ao considerar que o estudo da informação deve estar baseado numa trindade: o atomismo, significando a operação tecnológica; o conteúdo, sendo aquilo que é transmitido; e o contexto, entendido como o ambiente social e cultural, que define as características dos dois primeiros aspectos (MARTELETO; NASCIMENTO, 2004).

Para Marteleto e Nascimento (2004),

O resgate do sentido ontológico do conceito informação, como possibilidade no sentido amplo de ser capaz de criar ou 'in-formar' novos contextos de significado, implica em entender que a CI está não apenas imersa no contexto da comunicação ou da estrutura da comunicação, mas para formar a ideia da informação como um elemento dinâmico e não estático, onde o sujeito lhe confere sentido por meio de sua incorporação às suas estruturas estruturadas e estruturantes, alterando-as constantemente. Assim, a informação é elemento estruturante que produz sentido atrelado às possibilidades de mudança da linguagem, da narrativa e da comunicação, não se esgotando na relação linguística de seus interlocutores.

Para construir uma agenda de pesquisa sob este arcabouço teórico – interpretação da cultura –, diz Marteleto (2002), o trabalho precisa articular-se sob três pressupostos gerais: contextuais, empíricos e teóricos metodológicos.

Com base nisto, identificaram-se algumas questões norteadoras que formaram o alicerce para uma agenda de estudos e de indagações sobre a qual se procurou centrar as questões de pesquisa sobre a problemática da informação no ambiente cultural das polícias.

Visto isto, partiu-se para a escolha do terreno empírico e os procedimentos metodológicos, visando ao levantamento de dados. Em seu estágio inicial, definiram-se os critérios de seleção das instituições policiais que integrariam a amostra.

Em seguida, procurou-se caracterizar os sujeitos-receptores da informação (os comandantes das Unidades Operacionais - UOp), o sujeito-receptor sócio histórico associado às práticas informacionais e os efeitos de sentido. Por último, discorre-se sobre aspectos operacionais do trabalho de campo, ou seja, como foram realizadas as pesquisas de caráter qualitativo e quantitativo e aplicados os questionários como ferramenta metodológica, na concepção de que, a partir de então, “o saber não repousa mais somente na especulação, ou seja, no simples exercício do pensamento. Ele se baseia igualmente na observação, experimentação e mensuração, de fundamentos no método científico em sua forma experimental.” (LAVILLE; DIONE, 1999, p. 23)

Desta forma, centrou-se a atenção na identificação, descrição e interpretação de práticas informacionais de uma comunidade de receptores-usuários da informação, representados pelos comandantes de unidades de policiamento ostensivo da Região Metropolitana de Salvador¹⁰. Para uma “atitude interpretativa”, a base foi Geertz (2009, p. 51) para quem

Imaginar que algumas instituições, costumes e mudanças sociais possam ser de alguma forma ‘lidas’ é alterar totalmente o nosso entendimento do processo que dá origem a essa interpretação, direcionando-o para tipos de atividades mentais mais parecidas com aquelas utilizadas pelo tradutor, pelo exegeta, ou pelo iconografista do que aquelas que são típicas de aplicadores de testes, analistas de fatores ou pesquisadores da opinião pública.

4.1 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA AMOSTRA: CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO OU *LOCUS* DA PESQUISA

O policiamento, de forma geral, é a ação da massa geral dos policiais que compõem os seus quadros patrulhando ruas e investigando crimes. Os seus propósitos são autorizados pelos governos centrais, que as legitimam, através de um conjunto de leis e

¹⁰ A Região Metropolitana de Salvador, também conhecida como Grande Salvador e pelo acrônimo RMS, foi instituída pela Lei Complementar Federal número 14, de 8 de junho de 1973. Com 3.574.804 habitantes (IBGE/2010), é a terceira região metropolitana mais populosa do Brasil. Compreende os municípios de Camaçari, Candeias, Dias d'Ávila, Itaparica, Lauro de Freitas, Madre de Deus, Mata de São João, Pojuca, Salvador, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Simões Filho e Vera Cruz. A Grande Salvador, conta com 4.375.123 km² de área.

regulamentos que disciplinam a sua organização e funcionamento, de maneira a garantir a legalidade e a eficiência de suas atividades.

No Brasil, o sistema é caracterizado por múltiplas forças policiais independentes, no nível federal e estadual. O artigo 144 da Constituição da República Federativa do Brasil elenca esta distribuição, discorrendo sobre a sua competência e esfera de atuação:

[...] a segurança pública é um dever do Estado, um direito e uma responsabilidade de todos, sendo exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: polícia federal, polícia rodoviária federal, polícia ferroviária federal, polícias civis e polícias militares e corpos de bombeiros militares.

O modelo brasileiro de organização policial levou em consideração uma divisão por competências – ou funcional –, entre diversos órgãos, distribuídos, essencialmente, na esfera federal e na estadual. No Brasil, quatro organizações policiais federais convivem com 54 estaduais, divididas em militar e civil. Uma preventiva e a outra de natureza repressiva.

As forças estaduais, sob a responsabilidade dos governadores dos Estados, Distrito Federal e Territórios, têm por função primaz o controle da chamada “criminalidade de massa”. Por seus princípios e características de atuação, são consideradas como a "linha de frente" do sistema de justiça criminal brasileiro. Nesta pesquisa, especificamente, o foco é o trabalho da Polícia Militar (PM), cujo caráter preventivo de sua missão enseja reflexões sobre suas atividades.

O embrião destas organizações no Brasil data o início do século XIX, conforme informa Cotta (2006), instituídas sob forte influência militar e tinha poderes ilimitados para manter a ordem e prender criminosos¹¹, num período de grandes transformações políticas, econômicas e sociais, promovidas pela vinda da família real portuguesa na Colônia, fugindo das guerras napoleônicas na Europa.

A urbanização tardia brasileira, segundo Azevedo (2006, p. 35), não provocou mudanças substanciais na atividade destas corporações, do século XIX até o início do século XX; as suas atividades envolviam tarefas simples de vigilância de presos, controle de bêbados, mendigos e loucos nas ruas, tudo sem qualquer organização administrativa,

¹¹ Em 10 de maio de 1808, foi criada a Intendência Geral da Polícia da Corte e do Estado do Brasil. Em 1809 foi criada a Guarda Real de Polícia, subordinada à primeira. Esta se constitui no embrião da primeira Polícia Militar do Brasil, sediada no atual Estado do Rio de Janeiro.

treinamento formal, desenvolvendo-se, apenas, com base no em experiências adquiridas no dia-a-dia.

Com a proclamação da República e a mudança do *status* do Estado brasileiro, todos os trabalhadores do sistema de segurança pública passaram a ser profissionais assalariados, atuando em tempo integral. Seu caráter público e as suas principais funções já estavam devidamente delineados, sendo consolidadas ao longo do século XX.

Atualmente, e com base no quanto exarado na Constituição Federal (CF) de 1988, cabe às policiais militares, conforme consta no parágrafo 5 do artigo 144, “a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública [...]”. Definindo genericamente, cabe à PM executar a manutenção da ordem pública na sociedade, mediante um policiamento cuja essência é a visibilidade de seus integrantes como medida de promover a dissuasão das pessoas que desejam violar as normas sociais de conduta.

Também é de agora que a PM brasileira representa aquilo que Monkkonem (2003) considera um modelo quase militar de policiamento, ainda prevalecente em muitos países. Há uma oposição, conforme comenta Beato Filho (1998), entre projetos distintos de policiamento: o anglo-saxão¹²: descentralizado, apartidário, não-militar e que exerce a coerção por consenso; e o francês, com uma polícia de estado: centralizada, politizada, militarizada e com baixa aprovação pública.

A área de responsabilidade de uma PM está circunscrita aos limites do próprio Estado. O número de organizações, bem como a especificidade de suas missões favorece o seu isolamento, enquanto unidade de análise, como é o caso da Polícia Militar da Bahia (PMBA).

Visto isto e com base em critérios de responsabilidade de ordem legal e política – ou onde é exercido o comando de fato – na execução de tarefas de policiamento, em prol da manutenção da ordem pública, apontam-se as Unidades Operacionais (UOp) como as unidades de análise, pois é onde, de fato, estão alojadas as decisões sobre o “fazer policial”.

Buscam-se, em primeiro lugar, os critérios para a seleção da amostra, descrevendo as UOp da PMBA que atuam na RMS. Para isso, foram buscados e usados subsídios em documentos – portarias e regulamentos – da própria corporação policial.

¹² De acordo com Paixão (1991a), a polícia inglesa moderna buscou, desde seu início, legitimação pública, usando policiais desarmados (os *bobbies*, chamados gafanhotos azuis), considerando que o estabelecimento de laços sólidos de confiança recíproca entre cidadãos e o Estado, mais que o uso de armas e da força, desestimularia o crime e garantiria a paz social.

Doutrinariamente, existem duas formas de organizar uma força policial: por função – segundo a natureza do trabalho; ou por espaço geográfico – refere-se ao espaço territorial de atuação. A natureza do serviço policial militar é definida na CF, conforme visto anteriormente, portanto, não sofre variação. Mas o espaço geográfico, dentro da jurisdição estadual, é definido por critérios estratégicos e táticos – desdobramentos de responsabilidade territorial.

Desta forma, uma UOp têm por função a execução das atividades de polícia ostensiva em sua respectiva área de responsabilidade territorial. Tem autonomia administrativa, operacional e financeira (em alguns casos) para gerir os recursos necessários para os objetivos do policiamento.

Com estruturas de comando invariáveis, essas unidades policiais básicas são muito distintas entre si: diferenças de tamanho (área e população), de quantidade de policiais lotados e empregados; e na natureza dos problemas a enfrentar. Porém, para este trabalho, serão tratadas como uma classe homogênea, uma vez que estas variáveis não serão levadas em consideração, pois, embora atuem de forma descentralizada em termos de organização territorial, seguem linhas gerais de ação mais ou menos padronizadas, principalmente porque se situam em linha de subordinação sob as ordens de comandos regionais superiores e centralizadores.

Sendo uma corporação estadual, e por questão de economia e tempo, estabeleceu-se um primeiro critério para delimitação do campo empírico da pesquisa: as UOp pesquisadas deveriam ter responsabilidade territorial alocada na RMS, região mais importante política e economicamente do Estado. Ademais, o primeiro critério favorecerá o segundo: as UOp também deveriam ter acesso a dados e informações oriundas do sistema Disque-denúncia regularmente.

Desta forma, foram selecionadas todas as unidades operacionais que atuam nesta região, perfazendo um total de 35 unidades, responsáveis pelo policiamento em 13 municípios, incluindo a capital, com uma população de aproximadamente 3.574.804¹⁴ habitantes, a saber:

Em Salvador:

18º BPM/Centro Histórico; 1ª CIPM/Pernambúés; 2ª CIPM/Barbalho; 3ª CIPM/Cajazeiras; 9ª CIPM/Pirajá; 11ª CIPM/Barra; 12ª CIPM/Rio Vermelho; 13ª

¹⁴ Segundo o Censo Demográfico de 2010 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE).

CIPM/Pituba; 14^a CIPM/Lobato; 15^a CIPM/Itapuã; 16^a CIPM/Comércio; 17^a CIPM/Uruguai; 8^a CIPM/Paripe; 19^a CIPM/Periperi; 23^a CIPM/Tancredo Neves; 26^a CIPM/Brotas; 31^a CIPM/Valéria; 35^a CIPM/Iguatemi; 37^a CIPM/Liberdade; 39^a CIPM/STIEP; 40^a CIPM/Nordeste de Amaralina; 41^a CIPM/Federação; 47^a CIPM/Pau da Lima; 50^a CIPM/Sete de Abril; e 58^a CIPM/Vila Laura.

Na Região Metropolitana:

12^o BPM/Camaçari; 5^a CIPM/Vera Cruz; 10^a CIPM/Candeias; 22^a CIPM/Simões; lho; 32^a CIPM/Pojuca; 36^a CIPM/Dias d'Ávila; 52^a CIPM/Lauro de Freitas; 53^a CIPM/Mata de São João; 59^a CIPM/Vila de Abrantes; e 81^a CIPM/Itinga.

O terceiro critério refere-se aos respondentes, cuja seleção recaiu nos comandantes. O Comandante de UOp é o gestor da unidade com atribuições de planejar, coordenar, executar, avaliar e controlar as atividades administrativas e operacionais, atribuições que, teoricamente, lhe possibilitam entender com maior profundidade o uso e o significado da informação na segurança pública, no nível de execução de policiamento.

4.2 ABORDAGEM, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

Visto o estabelecimento de dois pressupostos, procurou-se uma articulação em torno deles, sendo o primeiro, de cunho teórico, sobre a informação, enquanto estrutura significante que ganha espaço para o indivíduo e para a sociedade a partir do seu uso, como um artefato cultural; e a segunda, de cunho empírico, – a informação – que precisa fazer sentido para ser considerada como tal. Isto significa dizer que se trata de um fenômeno que não ocorre naturalmente, mas a partir de um processo que só pode ser realizado por um sujeito ativo, sócio histórico, detentor de subjetividade, que faz escolhas dentro de um determinado contexto, tendo à sua disposição suportes e conteúdos diversos.

Assim, a pesquisa tem como foco as práticas informacionais, aquela de “busca, uso (ou recepção), mediação e construção (ou produção) da informação” e toma como campo empírico de investigação o cotidiano dos comandantes de policiamento da RMS, que dirigem unidades básicas de policiamento. Estes, por sua atuação direta nas tarefas típicas de polícia, de serem responsáveis por um determinado território - a fusão do espaço e das pessoas ali concentradas -, têm um importante papel estratégico no processo de manutenção da ordem pública, ao assumirem como seu objetivo a articulação de ações de prevenção à criminalidade, potencialmente capaz de transformar informações e gerar novas representações para promoção da segurança pública. O comandante, neste sentido, é utilizador e produtor de informações.

Assim, trata-se de estudar conhecimento e sociedade, a partir das práticas de seus sujeitos, na mesma perspectiva proposta por Marteleto (2002, p. 101), quando diz que informação é organização, isto é, tem permanência temporal e espacial, gera memória, carece de meio, pedagogia, política, no sentido da escolha entre fontes, suportes e significados possíveis, ao tempo em que acredita que “a informação se constitui como processo de elaboração de sentidos sobre as coisas e os sujeitos do mundo”. A partir daí, considerados os

pressupostos contextuais, empíricos e metodológicos que formaram a base para a construção desta pesquisa empírica, foi construída a abordagem do presente estudo.

Como pressuposto contextual, destaca-se o reconhecimento da “cultura informacional” na qual se inserem as práticas de conhecer, no quadro da reestruturação do capitalismo, da globalização do mundo; e o deslocamento mais recente da abordagem e das políticas do conhecimento e da informação do estatal/público para o privado e do político/coletivo para as competências e habilidades individuais e suas consequências nos processos de produção, distribuição e apropriação da informação.

O campo empírico se esboça pelo estudo da informação na sociedade: dos ambientes formais dos sistemas oficiais à “informação cinzenta” produzida nos ambientes formais e informais das comunidades e dos movimentos organizados.

Por fim, como pressupostos teóricos e metodológicos, destacam-se o estudo do conhecimento e suas formas de construção e a apropriação, na sociedade como forma política e compartilhada de criar entendimento e encaminhar soluções, das condições de vida da população nas práticas de intervenção social.

Integrando-se às Humanidades na busca de suas analogias explicativas (GEERTZ, 2009, p. 38):

[...] evidencia a desestabilização dos gêneros e de que agora chegou a vez da interpretação. O resultado mais visível deste processo é que os estudos sociais estão adotando um novo estilo de discurso. Os instrumentos do raciocínio estão se modificando. Representa-se a sociedade cada vez menos como uma máquina complicada ou como um quase-organismo e, cada vez mais, como um jogo sério, um drama de rua, ou um texto sobre comportamento.

Portanto, buscando-se uma abordagem fenomenológica, objetivou-se obter uma visão aprofundada da realidade, representada pelo “caráter interpretativo da experiência humana”. Isto é possível, pois, conforme anota Triviños (2011, p. 48), “o contexto cultural onde se apresentam os fenômenos permite, através da interpretação deles, estabelecer questionamentos, discussões dos pressupostos e uma busca dos significados da intencionalidade do sujeito frente à realidade”.

Com isto, o caráter objetivo da pesquisa é resguardado, conforme aponta Geertz (2009, p. 91) e a sua antropologia interpretativa, pois:

Em vez de tentar encaixar a experiência das outras culturas dentro da moldura desta nossa concepção, que é o que a tão elogiada “empatia” acaba

fazendo, para entender as concepções alheias é necessário que deixemos de lado nossa concepção, e busquemos ver as experiências de outros com relação à sua própria concepção do “eu”.

Aproximando-se deste enfoque, assim, privilegiam-se os aspectos conscienciais, subjetivos dos atores (percepções, processos de conscientização, de compreensão do contexto cultural, da realidade a-histórica e histórica, de relevância dos fenômenos pelos significados que eles têm para o sujeito etc.). (TRIVIÑOS, 2011, p. 117)

Collis e Hussey (2005) afirmam que as abordagens metodológicas mais comuns associadas ao paradigma fenomenológico são, dentre outros: a pesquisa-ação, o estudo de caso, o estudo etnográfico, a metodologia feminista, a teoria fundamentada, a observação participante. A partir deste elenco de opções, encontra-se no estudo de caso - em suas características, objetivo e natureza -, a ferramenta mais adequada para a consecução dos objetivos aqui postos, com base no que aponta Triviños (2011, p. 133-134):

O Estudo de Caso é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente. Esta definição determina suas características que são dadas por duas circunstâncias, principalmente. Por um lado, a natureza e abrangência da unidade. [...] Em segundo lugar, também a complexidade do Estudo de Caso está determinado pelos suportes teóricos que servem de orientação em seu trabalho ao investigador. Um enfoque a-histórico, reduzido às características culturais de um meio específico no qual se insere a unidade em exame, da natureza qualitativa-fenomenológica.

Por concentrar nossa atenção na identificação e descrição de processos interpretativos de uma comunidade de receptores-usuários da informação, representados pelos comandantes de unidades de policiamento ostensivo na RMS, dotou-se como procedimento a pesquisa qualitativa com apoio quantitativo.

Reforça-se, assim, o argumento alicerçado em Triviños (2011, p. 118), quando observa que “toda pesquisa pode ser, ao mesmo tempo, qualitativa e quantitativa”, ou seja, mesmo que o caráter da pesquisa seja qualitativo – fenomenológico-interpretativo -, pode utilizar dados quantitativos para sua realização.

A parte prática desta pesquisa, ou a parte técnica, enquanto “conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte” (MARCONI; LAKATUS, 2005, p. 174), é a coleta de dados. Para Bayley (2006, p. 128), “a melhor delas é a observação de oficiais de polícia trabalhando, porque é a mais direta e com menos interesses particulares”. Porém, continua o autor, “a observação, contudo, é muito cara, requerendo pessoal treinado para

acompanhar os oficiais por hora de trabalho”. Esta, para ele, é uma das razões pelas quais “poucos estudos de alcance mundial sobre o trabalho da polícia tenham sido feitos com base em observação sistemática”. Desta forma, decidiu-se realizar uma observação direta extensiva, a partir da utilização do questionário.

Um questionário é tão somente um conjunto de questões, segundo Prsuraman (1991), feito para gerar os dados necessários para se atingir a um objetivo no projeto. Como perspectiva metodológica, é muito importante na pesquisa científica, especialmente nas Ciências Sociais. Triviños (2011, p. 137) esclarece que, “verdadeiramente, os questionários, as entrevistas, etc. são meios ‘neutros’ que adquirem vida definida quando o pesquisador os ilumina com determinada teoria.”

Com os critérios definidos e as instituições selecionadas, deu-se início aos trabalhos de campo. Solicitou-se autorização do Comando de Operações da Polícia Militar da Bahia (COPPM) para a realização da pesquisa já descrita.

Devidamente autorizado, foram expedidos os 35 (trinta e cinco) questionários, aos comandantes de UOp da RMS, da seguinte forma:

- a) 1º período, entre os dias 04 e 20 de julho de 2011, para as unidades da RMS, exceto as sediadas em Salvador; e
- b) 2º período, entre os dias 21 de julho e 05 de agosto de 2011, para as unidades sediadas em Salvador.

Findos os prazos concedidos, obteve-se resposta de 24 questionários, perfazendo um percentual de 68% do total.

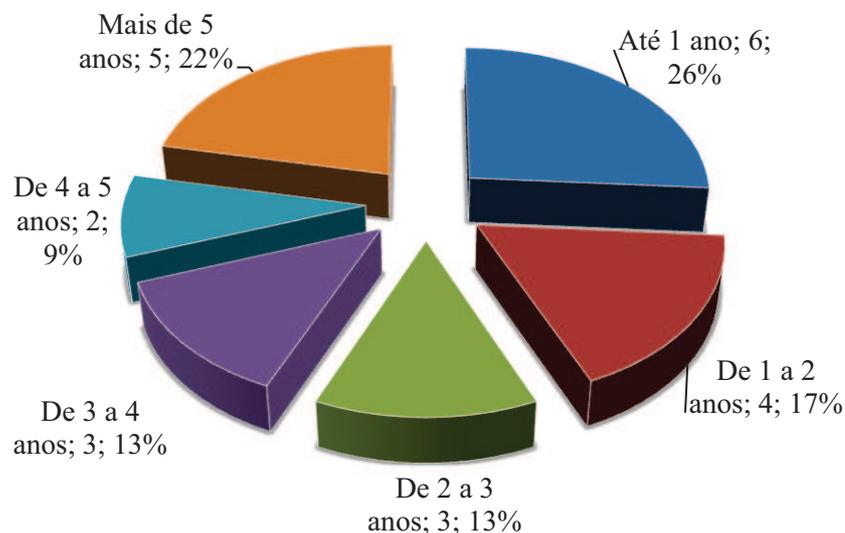
Foi utilizado um único modelo de questionário para todos os comandantes (respondentes) e a série de perguntas foi respondida por escrito e sem a presença do pesquisador.

5 COLETA, APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A compreensão do fenômeno social foi feita a partir de abordagem específica. Desta forma, tratou-se de perguntar às pessoas sobre o que fazem e pensam. Para esta concepção, a informação foi vista como um “fenômeno cultural” (GEERTZ, 2009) e, por isto, compreendida dentro de um contexto cultural, onde é construída a partir das relações e das práticas políticas, sociais e históricas dos sujeitos, segundo seu modo de se relacionar com a realidade e pelo que é falado, pensam, comunicam, reproduzem.

Antes de começar a análise propriamente dita, esclarece-se que 57% dos comandantes respondentes contavam com mais de dois anos no exercício de comando de UOp (Gráfico 1), fato que demonstra tratar-se de pessoas com experiência no exercício da função e, portanto, capazes de contribuir para esta pesquisa.

Gráfico 1 - Tempo no exercício de comando de Unidade Operacional.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Bayley (2006, p. 19) afirma que “um acadêmico que estuda a polícia deve estar disposto a realizar um trabalho de campo intensivo em ambientes cheios de desconfiança, dobrar a intransigência burocrática, tornar-se politicamente suspeito e socialmente malvisto”. Segundo esta perspectiva, quando um membro da própria corporação decide pesquisar a polícia, isto pode causar certo estranhamento entre os pares; porém, é um fenômeno que não pode ser descartado e deve ser considerado nas análises das respostas. Este capítulo organiza e apresenta, analiticamente, os dados coletados, por meio dos questionários apresentados.

5.1 SIGNIFICADOS E USOS DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO POLICIAL DA RMS

A prática informacional – ou como se usa e se dá sentido à informação – dos comandantes de policiamento na RMS é o evento central deste processo de investigação. As respostas dos questionários foram, portanto, o fio condutor para a apresentação e a análise dos resultados que agora se apresentam.

O questionário utilizado (Apêndice) compreende questões fechadas, mistas e abertas. Para a descrição das respostas coletadas, utilizaram-se dois métodos específicos, ambos amplamente utilizados nas Ciências Sociais Aplicadas: o método estatístico e a análise de conteúdo.

As questões fechadas foram tratadas pelo método estatístico. Este permitiu “obter, de conjuntos complexos, representações simples e constatar se essas verificações simplificadas têm relações entre si”, pois:

[...] o método estatístico significa redução de fenômenos sociológicos, políticos, econômicos, etc., a termos quantitativos e a manipulação estatística, que permite comprovar as relações dos fenômenos entre si, e obter generalizações sobre sua natureza, ocorrência e significado. ((MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 108)

Por sua vez, para as questões abertas aplicou-se a análise de conteúdo. Com este método, tendo em vista “as palavras, mais especificamente o aspecto individual (sujeito) da linguagem”. (VALENTIM, 2009, p. 123-125). Para Bardin (1977 apud VALENTIM, 2009, p. 123-125), este tipo de análise

[...] trabalha a palavra, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis. Leva em consideração as significações (conteúdo), eventualmente a sua forma e a distribuição destes conteúdos e formas

(índices formais de análise de co-ocorrência). Procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça. [...] Visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica, etc. por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstituídos a partir de uma amostra de mensagens particulares.

Para a análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes foram estabelecidas categorias e subcategorias de representações temáticas e/ou descritivas, relacionadas ao objeto da pesquisa, “de forma a revelar mais contundentemente as respostas dos sujeitos de pesquisa”. (VALENTIM, 2009, p. 128)

Especificamente, foram escolhidos: o contexto, enquanto ambiente interno e externo de produção e reprodução do conhecimento; o conteúdo, ou aquilo que é transmitido; e o suporte, referente à operação tecnológica atrelada à informação, como se vê no quadro que segue.

Quadro 1 - Parâmetros para análise de conteúdo das questões mistas e abertas.

ATRIBUTOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
REPRESENTAÇÃO TEMÁTICA E DESCRITIVAS	Contexto (ambiente interno e externo)	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Informação • Gestão de Informação
	Conteúdo (aquilo que é transmitido)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos qualitativos da informação • Aspectos quantitativos da informação
	Suporte (operação tecnológica)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Informação (SI) • Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para um melhor entendimento do quanto respondido pelos comandantes de policiamento, tomaram-se como parâmetro alguns conceitos proferidos por Lee e colaboradores (2002) e Tomaél e colaboradores (2004), como se vê a seguir.

A partir daí extraíram-se palavras indutoras de significado nas respostas dos comandantes, sempre associadas às categorias e subcategorias temáticas e descritivas delineadas, que, quando separadas do seu núcleo frasal, destacavam a ideia principal, isto é, o que mais representava o pensamento ali expressado.

Nas questões fechadas, havia itens que requeriam resposta única e outros em que os respondentes podiam assinalar quantos itens fossem necessários. Desta forma:

- 1) As questões fechadas com resposta única foram consideradas em seu número absoluto. A porcentagem ou o número de respostas apresentados representam a quantidade de respostas no item proposto;
- 2) No caso das questões que aceitavam mais de uma resposta, a porcentagem ou o número apresentado representou a proporção de respostas do item específico, com relação ao total de respostas dadas na questão; utilizou-se a “regra de três” para a realização do cálculo final.

Nas questões mistas, depois de realizadas as totalizações das respostas nos itens de múltipla escolha, foram separadas, em princípio, apenas as respostas relacionadas ao item mais votado em cada questão. A segunda resposta foi considerada quando apresentava percentual significativo ou quando guardava relação com o item mais votado. Para as questões abertas, foram consideradas todas as respostas que mantinham relação com o objeto da pesquisa.

Quanto à análise interpretativa, procurou-se sintetizar em “quadros” os conteúdos e as perspectivas ou as práticas e processos informacionais que puderam ser observados a partir das respostas no questionário.

Exaradas estas considerações, passou-se às etapas de representar (descrever) e analisar (ou interpretar) os dados coletados sobre a visão dos comandantes, quanto aos usos e significados atribuídos à informação na segurança pública, tomando como parâmetro as suas práticas no policiamento na RMS. Eis o resultado deste trabalho.

5.1.1 Informação para os comandantes de policiamento na RMS

Levando-se em consideração que em 100% das respostas os comandantes de policiamento consideraram a informação como algo importante para o desempenho de suas atividades indaga com a seguinte pergunta: “o que é informação para você?”.

Numa questão fechada, foram listadas 5 (cinco) opções de respostas, das inúmeras encontradas na literatura de CI, mas que sintetizam os vários entendimentos sobre o que seja informação, desde o físico até o social. Os respondentes podiam marcar livremente quantas opções desejassem.

Tomando-se por base o total de respostas, 26,53% dos comandantes de policiamento consideraram que a informação constitui os dados processados e estruturados; 24,49% entendem que se trata de dados processados e estruturados, porém, integrados, analisados e validados por processos interpretativos; para 20,41%, a informação é um conhecimento contextualmente relevante e que confere vantagem competitiva para quem a utiliza; em 16,33% dos casos, os comandantes consideraram que a informação está relacionada a textos, gráficos, imagens, sons, segmentos de vídeo analógicos ou digitais, que reproduzem algo captado de sua fonte original; e, por fim, 12,24% consideraram que se trata de fatos e acontecimentos apreendidos a partir do uso dos sentidos no ambiente natural, conforme se vê na Tabela 1 a seguir.

Tabela 1 - O que é informação?

ITENS	PORCENTAGEM
Dados processados e estruturados de forma compreensível para serem utilizados em atividades diversas.	26,53%
Dados processados e estruturados que são integrados, analisados e validados por processos interpretativos.	24,49%
Conhecimento contextualmente relevante e que confere vantagem competitiva para quem a utiliza.	20,41%
Textos, gráficos, imagens, sons, segmentos de vídeo analógicos ou digitais, etc., que reproduzem algo captado de sua fonte original.	16,33%
Fatos e acontecimentos apreendidos a partir do uso dos sentidos no ambiente natural.	12,24%
TOTAL	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

As respostas dos comandantes demonstram necessidade de melhor capacidade de compreensão própria de ambientes de tomada de decisão, ensejando, desta forma, por parte da informação disponível, características intrínsecas: precisão e objetividade, bem como contextuais: relevância, valor agregado e integridade. Tomando-se como base a classificação proposta por Manning (2003) – informação primária, secundária e terciária – e aplicando às proposições aos conceitos coligidos na Tabela 2.

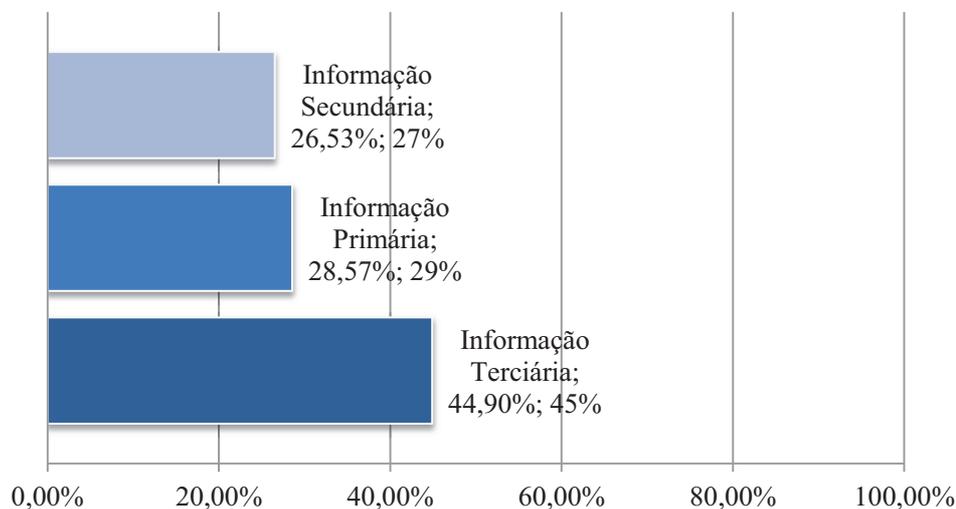
Tabela 2 - Tipo de informação conforme classificação de Manning.

ITENS	INFORMAÇÃO
Dados processados e estruturados de forma compreensível para ser utilizado em atividades diversas.	SECUNDÁRIA
Dados processados e estruturados que são integrados, analisados e validados por processos interpretativos.	TERCIÁRIA
Conhecimento contextualmente relevante e que confere vantagem competitiva para quem a utiliza.	TERCIÁRIA
Textos, gráficos, imagens, sons, segmentos de vídeo analógicos ou digitais, etc., que reproduzem algo captado de sua fonte original.	PRIMÁRIA
Fatos e acontecimentos apreendidos a partir do uso dos sentidos no ambiente natural.	PRIMÁRIA

Fonte: Elaborado pelo autor.

Constatou-se que, a partir das respostas dos comandantes, para 44,90% deles a informação são estruturas terciárias, pertencentes a numa categoria de representação que possibilita melhor interpretação e entendimento, a partir de representações concisas e consistentes.

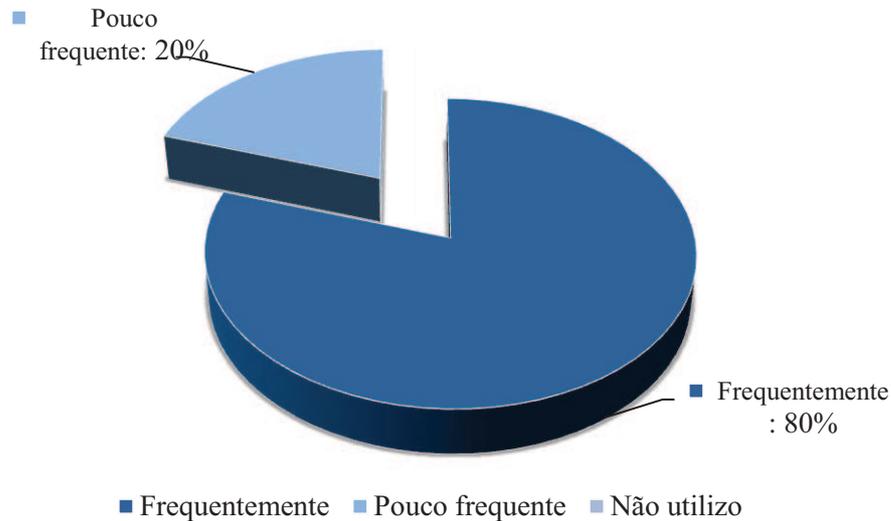
Já para 28,57% dos respondentes, a informação é algo mais próximo à sua fonte original, está numa posição mais primária; e para 26,53%, a informação é algo que pode ser representado por estruturas secundárias, como se pode observar através do Gráfico 2, abaixo:

Gráfico 2 – Tipo de informação.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os respondentes creditam importância à informação, tanto que em 80% dos casos afirmaram que a utilizam frequentemente em suas atividades (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Frequência de uso da informação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

5.1.2 Fonte de informação para os comandantes de policiamento na RMS

Manning (2003) observa que são as fontes¹⁵ é que dão forma e significação à informação, pois às tipificam. Para ele os policiais “trabalham” com “quatro tipos principais de fontes de informação: o público em geral; os sistemas de organização e de alarme; outras fontes policiais; e as elites externas”.

Outra classificação possível para a atividade policial é a proposta pelo *Early Warning System Project* da Polícia de Chicago que integra as diversas fontes consultadas pela polícia em três tipos¹⁶:

¹⁵ Considera-se fonte de informação qualquer tipo de meio utilizado para obter dados e informações. Campello e Campos (1993, p.17) classificam as fontes de informação em primárias, secundárias e terciárias. As “fontes primárias são aquelas que contêm informações originais, ou pelo menos, novas interpretações de fatos e ideias já conhecidas [...]”. Fontes secundárias apresentam a informação filtrada e organizada de acordo com um arranjo definido, dependendo da finalidade da obra [...]. Fontes terciárias são aquelas que têm a função de guiar o usuário da informação para as fontes primárias e secundárias [...]”.

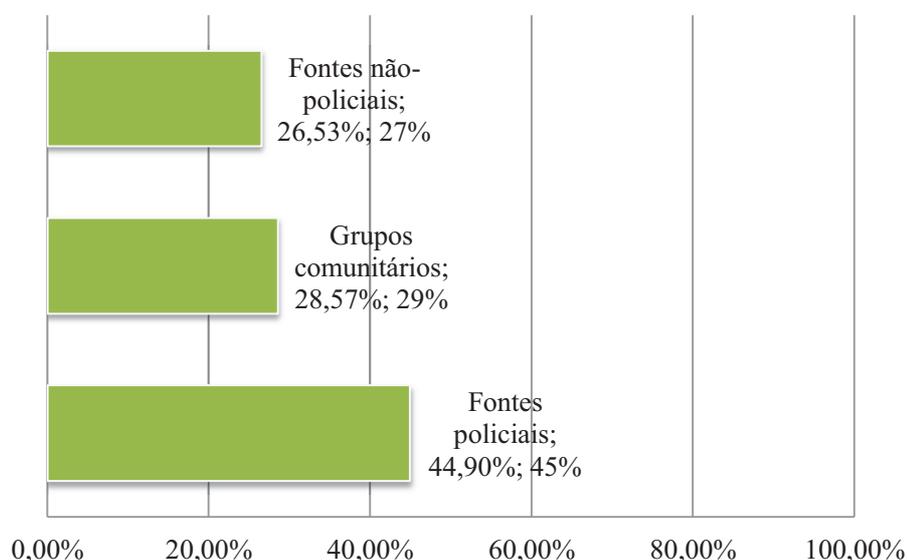
¹⁶ Escolhemos esta, inclusive, para nossa pesquisa qualitativa, por apresentar-se de forma mais compreensível.

- a) Fontes policiais: inteligência, centros de chamadas e despachos, Disque-denúncia, centros de estatística e análise criminal, dados de outros órgãos de justiça criminal, entre outros;
- b) Fontes não-policiais: organizações públicas e privadas diversas;
- c) Grupos comunitários: formais ou informais.

Todas as fontes de informação “trabalhadas” pela polícia, desde as baseadas no público, até as geradas pela própria polícia, têm a sua importância nas funções policiais. Porém, reconhece-se que “a maior parte das informações vêm do público em geral”. (REISS, 1971; GOLDSTEIN, 1990, p. 8-10 apud MANNING, 2003, p. 385) E esta condição é bastante significativa para a polícia, pois, conforme aponta Manning (2003, p. 378), provoca mudanças profundas em sua organização, “na medida em que a polícia é dependente de informação e precisa confiar no público como sua fonte principal de fornecimento [...] as formas como a polícia obtém, processa, codifica, decodifica e usa a informação são críticas para a compreensão de seu mandato e função”.

Prosseguiu-se a arguição, indagando aos comandantes sobre as suas fontes. Para tanto, utilizou-se a classificação proposta por *Early Warning System Project* da Polícia de Chicago. Buscava-se saber quais respondentes mais a utilizam. Estes podiam responder livremente. Desta forma, constatou-se que 44,90% das respostas apontam que são as fontes policiais; em segundo lugar, aparecem as fontes comunitárias, com 28,57%; e, por fim, as fontes não policiais, com 26,53%, como se vê no Gráfico 4.

GRÁFICO 4 - Fontes de informação.



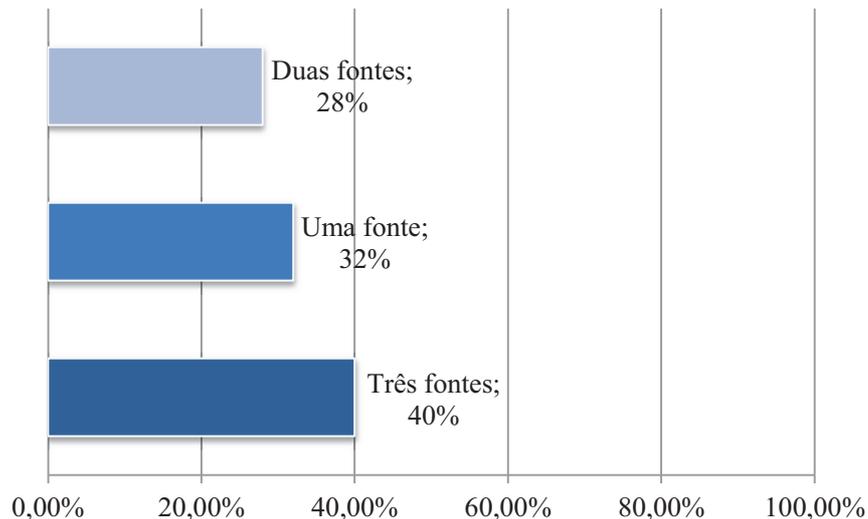
Fonte: Elaborado pelo autor.

A preferência por fontes policiais pode estar relacionada à sua melhor adequação às expectativas dos usuários, principalmente pela linguagem adotada e pela coerência com os objetivos organizacionais.

Ainda para análise deste item, das 25 respostas reunidas, observou-se que 8 deles destacaram três tipos de fontes; 7 apontaram apenas uma fonte; enquanto 10 indicaram duas fontes policiais, para consultas em suas atividades rotineiras.

Desta forma, e a partir destas respostas, foi possível verificar que 40% deles utilizam pelo menos três fontes de informação; em 32% dos casos, duas fontes; para 28% dos comandantes, apenas uma fonte é consultada, ilustrado no Gráfico 5, a seguir:

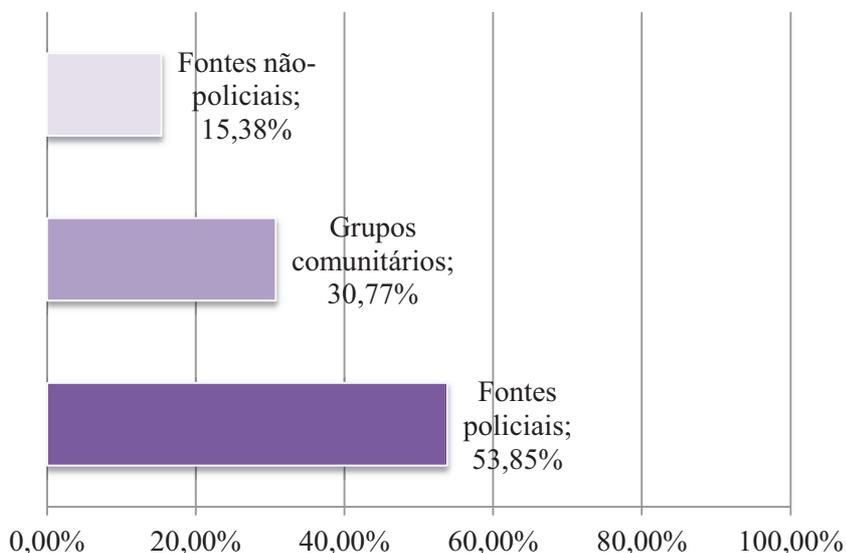
Gráfico 5 - Número de fontes consultadas.



Fonte: Elaborado pelo autor.

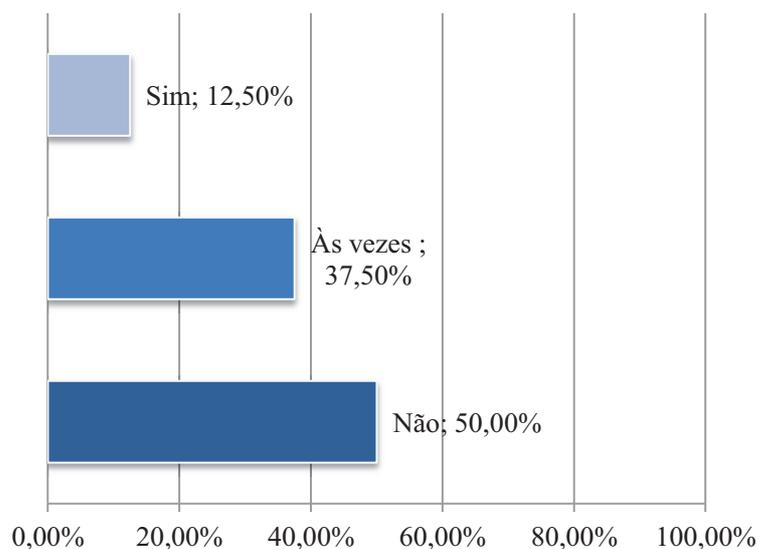
Mesmo conhecendo quais e em que quantidade as fontes de informação são acessadas pelos comandantes de policiamento, perguntou-se qual delas é a referência mais importante para avaliar o seu trabalho. O objetivo foi obter uma resposta mais contundente sobre as fontes de significação para os comandantes de policiamento.

Para 53,85% dos respondentes são as fontes policiais; já 30,77% afirmaram serem os grupos comunitários; e, 15,38% apontaram que as fontes não-policiais são a referência mais importantes, como se vê no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Fonte policial de maior referência.

Fonte: laborado pelo autor.

Baseado na resposta anterior, perguntou-se aos comandantes se essa referência é suficiente para o desenvolvimento do seu trabalho. Pode-se observar que para 50% dos respondentes, a referência não é suficiente; para 37,50% dos respondentes às vezes ela é suficiente; porém, para 12,50% ela não é suficiente, como se vê no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Referências para o trabalho policial.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ainda no sentido de melhor elucidar esta questão, solicitou-se que os comandantes justificassem a sua resposta, delineando-se o seguinte quadro de análise (Quadro 3).

Para os que responderam “não”, destacaram-se as seguintes representações temáticas ou descritivas:

Quadro 3 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a fonte de informação como referência para o seu trabalho – “não”.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“Não **contextualiza** a **situação...**”; “Não **coincide** com a **realidade...**”; “**Desencontros** entre as informações...”; “Nem sempre **traduzem** a **realidade...**”.

“**Correlação** entre fontes...”; “**Aferição** de dados existentes...”.

Fonte: Elaborado pelo autor

Para os que responderam “às vezes”, destacaram-se as seguintes representações temáticas ou descritivas (Quadro 4):

Quadro 4 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a fonte de informação como referência para o seu trabalho – “às vezes”.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“**Catálogo** de dados (ocorrências) sem **condições técnicas...**”; “Muitos **dados** deixam de ser **catalogados...**”.

“É necessário um **conjunto...**”; “Não é **suficiente...**”; “**Falta** outras **fontes...**”; “De modo que não se podem desprezar outras **referências...**”.

“Porque não são **confiáveis...**”; “Nem sempre é **confiável...**”; “**Avaliação confiável...**”.

“**Imparcialidade...**”.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletadas na pesquisa de campo.

Observa-se que para 87,50% dos respondentes a informação disponível “não” é ou “às vezes” não serve como referência para o seu trabalho. Em suas respostas, os comandantes apontam prioritariamente questões ligadas ao conteúdo da informação, a exemplo de: “Porque

não são **confiáveis...**” ou “Não **contextualiza** a situação...”, bem como o seu suporte: “**Catálogo** de dados (ocorrências) sem condições técnicas...”. Na representação temático-descritiva das respostas, destacaram-se as seguintes sinalizações: confiança, avaliação, contextualização, realidade, correlação, tecnologia, processamento, fontes e referência.

Acredita-se que está “falta” de referência esteja relacionada a critérios qualitativos da informação - precisão, confiabilidade, pertinência, facilidade, pertinência, fácil entendimento, formato apropriado e profundidade da informação -, ou a ausência deles, o que a torna inconsistente para os propósitos dos usuários.

5.1.3 Fonte de informação policial: o serviço Disque-denúncia na RMS

Os serviços do tipo Disque-denúncia têm sua origem ligada aos programas Crimes *Stoppers*¹⁷, cujo objetivo é utilizar os meios de comunicação – em especial o telefone – como canal preferencial do público em geral para questões que possam ser utilizadas como facilitadoras da atividade policial. O cerne deste tipo de programa é a participação do cidadão nos negócios da segurança pública, através do fornecimento de “informações” anônimas sobre crimes e criminosos, com pagamento de recompensas - ou não - para aquelas que resultem em ações exitosas por parte da polícia.

Ocorre uma dupla reação dessas organizações, pois, conforme observa Moore (2003, p. 130), invariavelmente,

[...] a polícia se sente distante dos cidadãos do bairro e, sendo distantes, eles não só parecem pouco dignos de confiança como também incontroláveis. O preço é que os cidadãos, especialmente aqueles que têm medo, não chamam a polícia: ao contrário, engolem suas perdas e vivem com seus temores.

Garcia e Pinto (2005, p. 190) definem este tipo de serviço como:

[...] de atendimento telefônico colocado à disposição do cidadão que pode, de maneira gratuita e anônima, dar informações às autoridades de Segurança Pública sobre crimes e criminosos, e sobre violações aos direitos humanos e da criança. As denúncias recebidas todos os dias pelo serviço são avaliadas por analistas e encaminhadas a uma Unidade da Polícia Militar ou Polícia Civil para serem investigadas.

¹⁷ O pioneiro deles surgiu na cidade de Albuquerque, Estado do Novo México, em setembro de 1976, nos Estados Unidos da América.

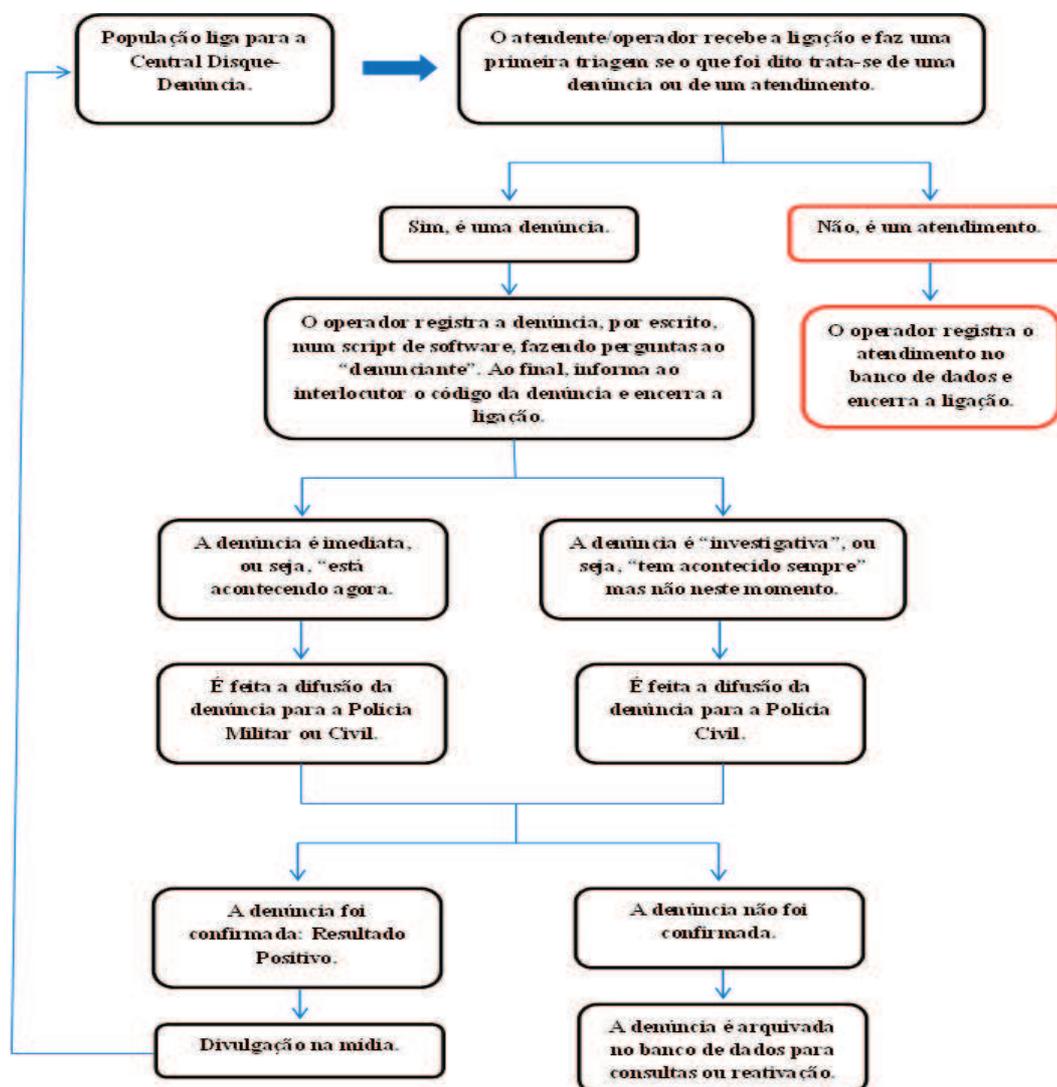
Segundo dados fornecidos pelo *Crime Stoppers International*¹⁸, atualmente existem cerca de 1.200 programas semelhantes no mundo, ativos, espalhados por países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Austrália e África do Sul, responsáveis pela prisão de mais de 600 mil pessoas e pela apreensão de mais de 7 bilhões de dólares em bens e drogas ilícitas.

A estrutura de funcionamento de um sistema de Disque-denúncia (MORAES, 2006) se baseia em três pilares: a população, contribuindo anonimamente com informações que auxiliem na elucidação de práticas ilegais ou criminosas; a polícia, realizando suas investigações a partir das informações recebidas pela central; e a mídia, divulgando os resultados alcançados pela polícia a partir das informações passadas pela central, atribuindo credibilidade ao sistema, motivando a população a continuar utilizando o serviço e, desta forma, retroalimentando-o e dinamizando-o com mais denúncias.

Os sistemas em atividade no Brasil atuam dentro de um formato muito próximo ao demonstrado por Brito (2005) e Moraes (2006). O esquema programático utilizado no primeiro Programa Disque-denúncia em funcionamento no país é o do Rio de Janeiro. Nele, pode-se observar que o que ele é movido pelo fluxo de informação, numa corrente contínua de alimentação e retroalimentação, dando vida a todo o sistema (Figura 5):

¹⁸ Organização que visa à difusão do programa *Crime Stoppers* em países ao redor do mundo. Disponível em: <http://www.c-s-i.org>. Acesso em: 18 nov. 2010.

Figura 5 – Fluxo de informações do Programa Disque-denúncia.



Fonte: Adaptado de Brito (2005, p. 34) e Moraes (2006, p. 42).

Importante destacar (MORAES, 2006) que uma central Disque-denúncia recebe dois tipos de denúncias¹⁹ (ligações) ou ‘unidades de informação’, que é registrada pelo atendente (operador). Estas se subdividem em denúncias propriamente ditas e em pedidos de atendimento. As primeiras são um tipo de dado que ingressa no sistema a fim de ser processado e podem ser classificadas como: “imediatas” ou “investigativas”.

¹⁹ O termo ‘denúncia’, apesar de representar um bom apelo midiático, não tem o mesmo significado que o instrumento utilizado pelo promotor de justiça para formalizar a acusação perante o juízo competente, dando início a uma ação penal.

As denúncias podem conter um relato de evento ou atividade delituosa passada ou presente, bem como a identificação ou descrição de uma pessoa ou de um local; são feitas por sujeitos que testemunharam delitos, os memorizaram e, inquietos, ressignificam-nos pelo telefone.

A memória, portanto, traduz registro de espaços, tempos, experiências, imagens, representações. Plena de substância social, é bordada de múltiplos fios e incontáveis cores, que expressa a trama da existência, revelada por ênfases, lapsos, omissões. (DELGADO, 2006, p. 61)

O processamento preliminar da denúncia na central Disque-denúncia resulta em exteriorização de memórias através de relatos, notícias, impressões, insumos e pistas, elementos indicativos de crimes e criminosos. Como uma informação que na sua porção inicial é um documento estático, transforma-se horizontal e verticalmente em significação, à medida que pode ser “completada”, a qualquer momento; este é o motivo pelo qual ela não é internamente homogênea.

Quanto aos pedidos de atendimento, pontua Moraes (2006, p. 41), reúnem solicitações de informações, orientações em geral, desabafos, elogios, pedidos de socorro, críticas, reclamações, além de pedidos de providência para denúncias anteriormente cadastradas.

Segundo Araújo (1994), sistemas de informação são aqueles que, de maneira genérica, objetivam a realização de processos de comunicação. Nesses sistemas, documentos contêm informação potencial e são formalmente organizados, processados e recuperados com a finalidade de maximizar o uso da informação.

Estes sistemas, segundo Barreto (1995, p. 3), podem ser vistos como a integração de dois subsistemas básicos: um de produção da informação, onde se opera todo o processamento para administrar e controlar, estocar e recuperar a informação; e um subsistema de transferência de informação, onde se efetiva o conhecimento, quando os estoques formados no sistema anterior são repassados e assimilados em um contexto social específico.

O processo de registro de uma denúncia ou atendimento se inicia pelo contato telefônico, por meio de um atendente (ou operador), que recebe uma ligação anônima, devendo escutar, perguntar e conduzir a conversa de modo a registrar a denúncia objeto da chamada, no *script* de um *software*, formado por telas e campos, onde alguns devem ser obrigatoriamente completados (MORAES, 2006, p. 58); está formalizado assim, pelo menos

numa primeira etapa, o processo de produção da informação. Esta, ainda passará por algum processo de agregação de valor, onde outros dados e informações são acrescentados.

A segunda fase do processo se configura fora do sistema, com a difusão da informação para os usuários selecionados. Desta forma, a denúncia produzida pela central, conforme nos informa Moraes (2006), apresenta-se como uma “ferramenta dinâmica”, que não se esgota no texto produzido pelo atendente ao executar o seu *script* de entrevista.

Na Bahia, mais precisamente em Salvador, o serviço surgiu em 14 de dezembro de 2005, tomando-se como base principalmente as experiências do programa do Estado do Rio de Janeiro, além das dos Estados de São Paulo e Paraná. O serviço funciona pelo número (71) 3235-0000²⁰. As denúncias são feitas só por telefone. Não existe triagem. Atende-se a todos os tipos de denúncia, sendo que as mais comuns são: tráfico e uso de drogas; crime contra a criança e o adolescente, idosos, mulher; elucidação de homicídios, roubos e furtos. Hoje, o serviço trabalha com 179 tipologias de crimes ocorridos em bairros de variados níveis sociais.

De janeiro de 2006 a dezembro de 2010, o programa já consolidou em seus bancos de dados um total de 159.805 chamadas, conforme se pode ver na Tabela 3 a seguir:

Tabela 3 - Número de chamadas recebidas pelo Disque-denúncia (2006-2010).

ATENDIMENTOS E DENÚNCIAS	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Chamadas Totais	28.952	28.650	25.543	37.561	39.099	159.805
Atendimentos	18.251	20.183	16.065	23.532	25.918	103.949
Denúncias	9.927	8.463	9.478	14.029	13.181	55.078

Fonte: Site do Disque-denúncia: www.disquedenuncia.org (acessado em 26/03/2012).

Destas, 65,04% relacionam-se a pedidos de atendimento, enquanto que 34,95% dos chamados dizem respeito a denúncias propriamente dita. A média anual, considerando-se os cinco primeiros anos do programa, foi de 31.961 chamados.

Quando se analisa, qualitativamente o funcionamento do sistema Disque-denúncia, separando as denúncias por assunto, depara-se com o quadro a seguir (Tabela 4):

²⁰ Este número atende Salvador e RMS. Posteriormente, no ano de 2010, o serviço foi estendido ao interior do Estado através do número 181.

Tabela 4 - Número de denúncias por assunto (2010-2011).

DENÚNCIAS	2010	2011	TOTAL	% EM RELAÇÃO AO TOTAL
Tráfico de Drogas	9.579	12.341	21.920	77,84%
Maus tratos contra criança e adolescentes	1.041	1.338	2.379	8,45%
Violência sexual contra criança e adolescente	488	453	941	3,34%
Posse ilícita de arma de fogo	403	459	862	3,06%
Homicídios consumados	251	435	686	2,44%
Violência contra a mulher	238	162	400	1,42%
Violência contra o idoso	115	118	233	0,83%
Jogos de azar	105	181	286	1,02%
Encontro de cadáver	104	110	214	0,76%
Roubo e furtos a transeuntes	77		77	0,27%
Estelionato e outras fraudes	48	84	132	0,47%
Corrupção de menores	12		12	0,04%
Ameaça	8		8	0,03%
Outros	10		10	0,04%
SOMA	12.479	15.681	28.160	100,00%

Fonte: Site do Disque-denúncia: www.disquedenuncia.org (acessado em 26/03/2012).

Entre os anos de 2010 e 2011, verificou-se que 77,84% do total de denúncias – 21.920 chamados – referiram-se a questões ligadas ao tráfico de drogas, seguido, de longe, pelas denúncias referentes a maus tratos de crianças e adolescentes, com 8,45% do total.

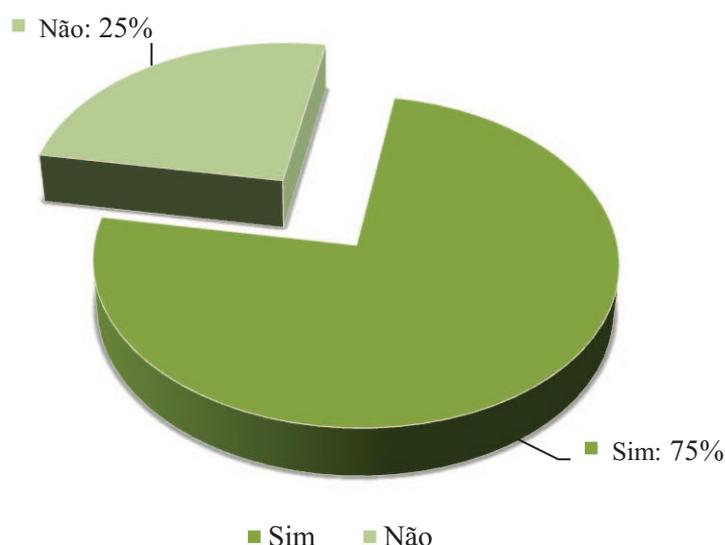
Mas os resultados só são alcançados no processo de comunicação e de sua consolidação (ou legitimação), enquanto instrumento de produção de informação, sobretudo criminal, por parte do usuário, quando se alinham o uso e o significado da informação; isto porque, estoques estáticos de informação, por si só, não criam qualquer conhecimento, conquanto se saiba que “a finalidade básica de um sistema de informação é também, produzir conhecimentos [e] assim alterar para melhor a realidade, promovendo o desenvolvimento desta realidade, levando a um melhor estágio de bem-estar de seus membros”. (BARRETO, 1995, p. 3 e 5)

É possível entender que sistemas Disque-denúncia viabilizam a interação de grupos de usuários com o usuário-final por intermédio de ferramentas de TIC, em uma ação recíproca entre o sistema e o usuário. O trabalho de agregação de valor ao dado, entretanto, é favorecido pela conexão entre dois ou mais recursos textuais (conteúdos) que, por meio de tópicos significantes, reestrutura conteúdos até então considerados dispersos. Estes recursos

diversos disponibilizados, geralmente em formato de textos, é que possibilitam a criação do conteúdo no usuário final.

Para certificar-se disso nas UOp pesquisadas, perguntou-se aos comandantes de policiamento se eles têm acesso à informação proveniente do Disque-denúncia em sua unidade, ao que 75% dos respondentes disseram que sim (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Informação do Disque-denúncia nas unidades de policiamento.



Fonte: Elaborado pelo autor.

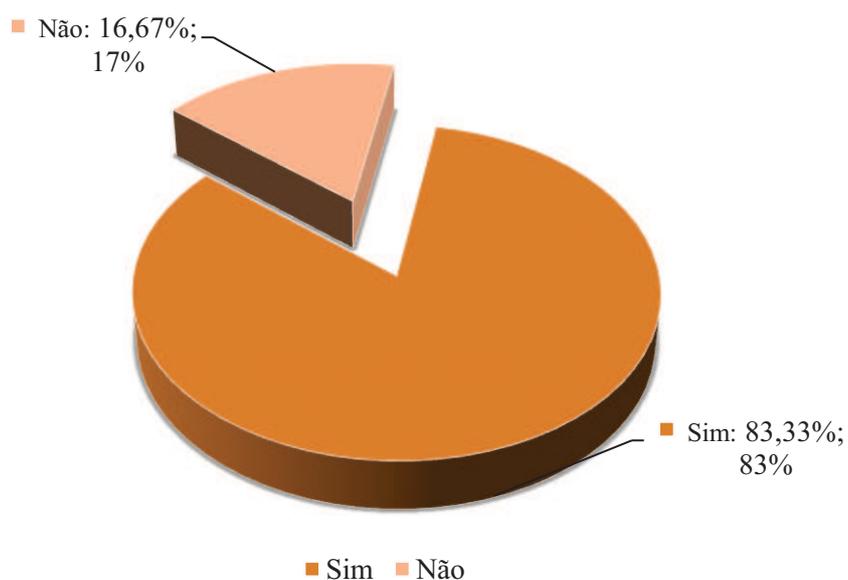
A coparticipação dos cidadãos no combate ao crime e à violência ajuda a polícia a conhecer com mais profundidade a realidade. As ligações telefônicas ajudam na construção de um banco de dados que fornece um retrato bem próximo da realidade sobre a ação dos criminosos, como da operação da polícia, bairro a bairro e crime por crime, útil para a elaboração de mapas que ajudam muito nas estratégias de prevenção, como os utilizados pelos serviços de Análise Criminal²¹.

Em termos gerais, o Programa Disque-denúncia permite que a sociedade colabore com as polícias, aumentando a sua eficiência e estimulando o cidadão a adotar um comportamento pró-ativo, caso testemunhe ou tome conhecimento da existência de alguma situação delituosa; com isto, desencoraja a sua continuidade ou, reunindo provas para a

²¹ A Análise Criminal constitui-se no uso de uma coleção de métodos para planejar ações e políticas de segurança pública, obter dados, analisá-los, interpretá-los e deles tirar conclusões. Envolve, principalmente, o uso de métodos estatísticos, através dos quais tratam as informações para tentar conhecer as causas que determinam o fenômeno da segurança pública, buscando identificar, no resultado final, quais as influências que cabem a cada uma dessas causas. (Curso de Análise Criminal – Módulo 1 – SENASP/MJ – 24/10/2008)

punição dos culpados por ações antissociais, erradica de certa forma a sensação de impunidade. Esta percepção é bastante presente no policiamento. Por exemplo, perguntou-se aos comandantes de policiamento se eles entendem que a informação proveniente do Disque-denúncia pode ser associada ao policiamento comunitário. Para 83% dos respondentes, esta relação existe, como se vê no Gráfico 9:

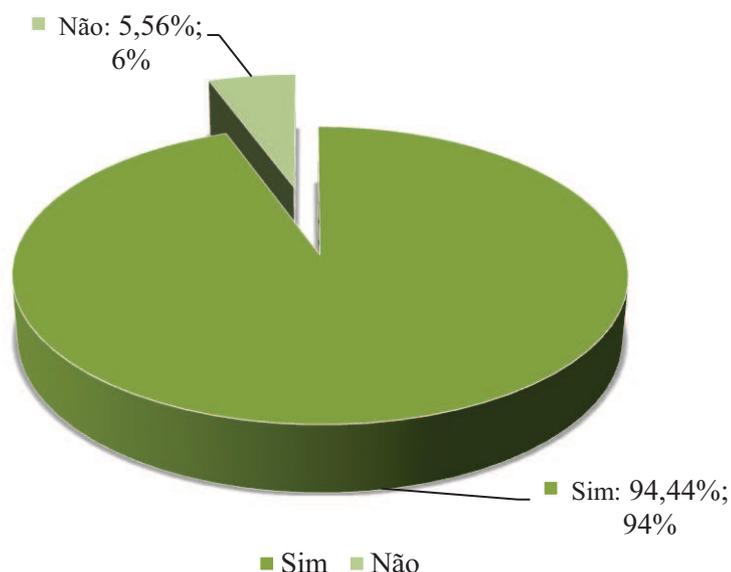
Gráfico 9 - Informação do Disque-denúncia e policiamento comunitário.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Da mesma forma, 94% dos respondentes, disseram que “sim” para a associação de dados e informações dos sistemas Disque-denúncia a um processo participativo da comunidade - mesmo que anônimo - nos negócios do policiamento. Observa-se que a porcentagem é superior até a uma participação comunitária, como se vê no Gráfico 10, a seguir:

Gráfico 10 - Informação do disque-denúncia e participação comunitária.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Sabe-se que os serviços de inteligência das diversas corporações policiais têm aproveitado o potencial de dados e informações que recebem provenientes das denúncias anônimas. A produção dos relatórios técnicos acabou por se tornar o elemento fortalecedor do trabalho preventivo e repressivo das polícias; passando estas a apresentar um comportamento positivamente diferenciado.

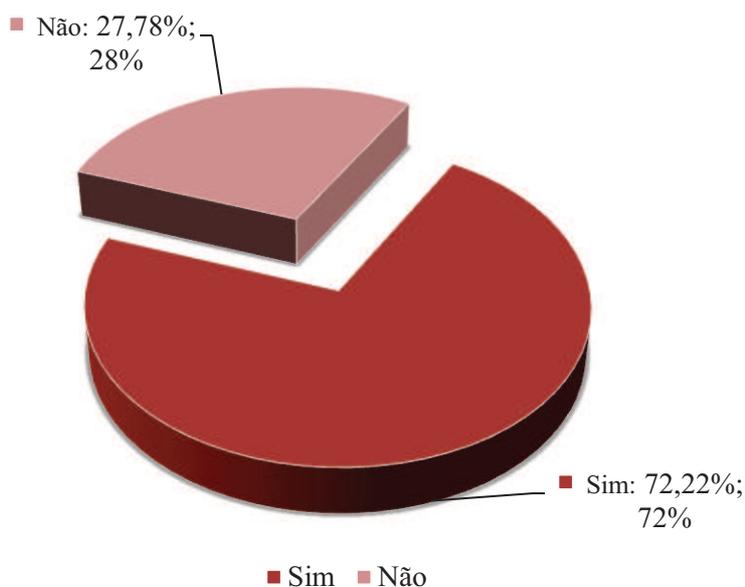
Através das informações disponíveis no banco de dados e de uma leitura diária das denúncias, é possível produzir relatórios e dossiês sobre criminosos ou determinados tipos de crimes. Com base no conteúdo dos textos das denúncias anônimas, informações qualitativas são analisadas, observando-se um padrão sobre determinado tipo de assunto ou mesmo sobre determinado criminoso.

Neste último caso, o resultado da análise é a confecção de relatórios contendo informações como endereços, números de telefones, pessoas envolvidas, áreas de atuação, entre outros dados. Verdadeiros conhecimentos que são entregues à polícia, que os utilizam para orientar ou mesmo iniciar um tipo de investigação.

O entendimento de que as denúncias anônimas do serviço de disque-denúncia constituem fontes primárias de informação para a polícia tem modificado os padrões de prestação de serviço destas corporações, a partir da identificação de “importantes aspectos velados” acerca de diversos tipos de crimes e do *modus operandi* de criminosos, originados no ponto de vista do denunciante.

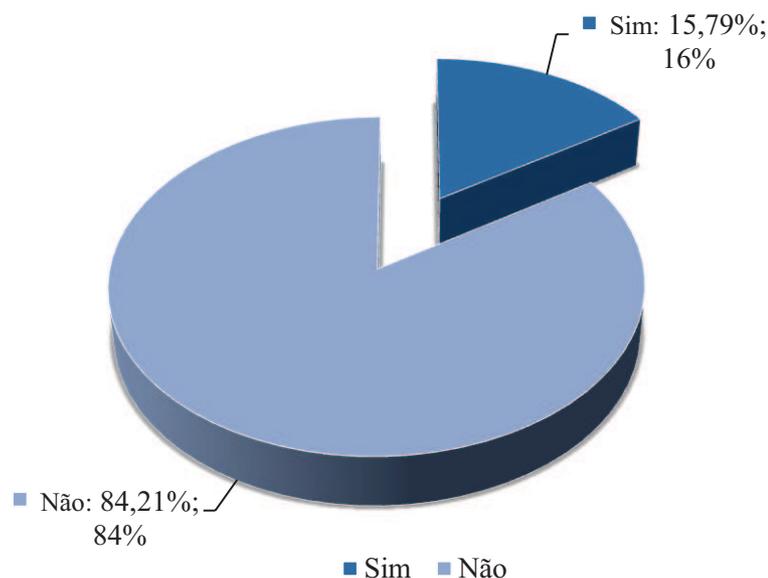
Desta forma, perguntamos se existe uma associação dos dados e informação do sistema disque-denúncia com a inteligência policial. Para 72% dos comandantes “sim”, como podemos ver no gráfico que segue.

Gráfico 11 - Informação do Disque-denúncia e inteligência policial.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Sobre o papel desta informação na consecução do trabalho dos comandantes, a unanimidade respondeu que este tipo de informação é importante para o seu trabalho. Porém, não mais importante do que outros tipos de informação, conforme informaram 84% dos comandantes (Gráfico 12).

Gráfico 12 - Importância da informação do Disque-Denúncia.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Definindo o uso eficiente da informação em diferentes contextos, a identificação das necessidades e do comportamento informacional, tanto dos indivíduos quanto dos grupos, é o papel que devem desempenhar os sistemas de informação. Isto fica bastante evidente quando serviços de informação, disponíveis aos tomadores de decisão, exercem esse papel, como o Disque-denúncia: 75% responderam que têm acesso a informações do sistema; 83% associam a informação ao policiamento comunitário; 72%, à inteligência policial; 94% associam a uma maior participação comunitária nos negócios da polícia; e 84% acreditam que se trata de uma importante fonte de informação para a polícia.

Dados e informações como estes garantem uma qualidade de interação entre a estrutura e o usuário, traduzida em confiança no uso dos recursos da fonte de informação pelas facilidades de formas de contato com o responsável pela fonte, designando um fim apropriado ao propósito da fonte de informação.

5.1.4 Outras práticas informacionais dos comandantes de policiamento

Diante do quanto já descrito, perguntou-se aos comandantes de policiamento que uso fazem da informação no seu contexto de trabalho, pedindo-se que dessem exemplos.

Muitos citaram fontes, porém podem-se considerar as seguintes respostas, como se vê a seguir.

Quadro 5 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre o uso da informação no contexto de trabalho.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“**Aplicação** do policiamento ostensivo...”; “**Planejamento** na aplicação do policiamento ostensivo...”; “Aplico no policiamento...”; “Na **aplicabilidade** do policiamento...”; “**Emprego** do policiamento...”; “**Verifica-se** a necessidade de incremento no policiamento...”; “**Modificação** dos postos de serviço...”; “**Aplicação** do policiamento...”; “**Direcionamento** do policiamento...”; “**Aperfeiçoar** o policiamento...”; “**Direcionam** o emprego racional do policiamento...”; “Emprego **racional** do efetivo...”; “**Controle** dos recursos humanos e materiais...”; “**Uso** na área operacional e administrativa...”; “**Execução** do policiamento...”; “**Operacionalizar** as ações...”; “**Planejamento** operacional...”; “Dão **subsídios** para o melhor emprego do policiamento...”.

“**Avaliação** de resultados...”; “**Avaliação** para aplicabilidade de recursos...”; “**Avaliar** a produtividade...”;

“**Antecipação** ao cometimento de crimes...”;

“**Definição** das políticas de gestão...”;

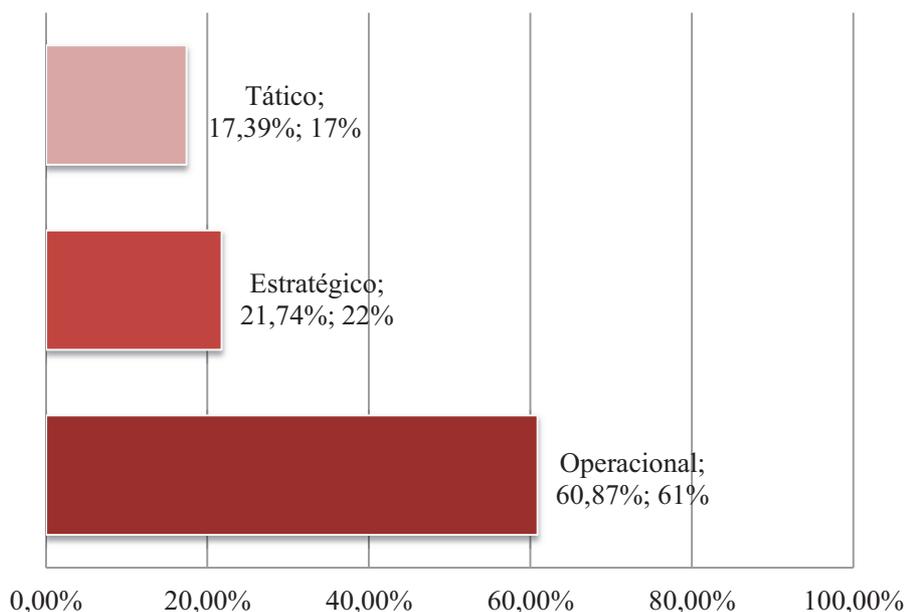
“**Identificação** dos obstáculos que prejudicam os processos...”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Verifica-se uma predominância para o uso da informação dentro de um contexto próprio de tomada de decisão: “[...] **direcionam** o emprego racional do efetivo [...]”; “**Planejamento** na aplicação do policiamento ostensivo [...]”. Predominam os verbos de ação que ensejam ato de fazer algo (fazer o quê). A usabilidade aí referenciada evidencia uma facilidade de uso ou competência e possibilidade de experiência positiva por parte do usuário da informação.

Assim como está exposta, a informação se aproxima de sua porção processual, próxima à consecução dos objetivos organizacionais, sobressaindo-se os termos aplicação, planejamento, avaliação, racionalização, dentre outros, ações que caracterizam a decisão, muito próximo daquilo que se podia esperar, haja vista que se trata de gestores de policiamento. Um processo que carrega o comandante de policiamento a um espaço seguro.

Com relação a processos próprios de sua ação de comando de unidade operacional, perguntou-se aos comandantes de policiamento em que nível de ação decisória a informação disponível o coloca. Só foi permitida a resposta em um único item, como se vê no Gráfico 13.

Gráfico 13 – Nível decisório permitido pela informação.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para 61% dos respondentes, a informação disponível serve para ações decisórias no nível operacional; para 22%, a informação disponível o coloca em um nível estratégico; e, para 17%, no nível tático. A informação nesse nível tem apenas um aspecto curativo, que propicia alívios imediatos, mas, pouco duradouros. Ainda, para conhecer melhor o uso que fazem da informação os comandantes de policiamento, ofereceram-se três perspectivas aos respondentes (Tabela 5).

Tabela 5 - Como uso a informação?

ITENS	PORCENTAGEM
Utilizo para “alterar, prevenir ou intervir antecipadamente nas situações”.	55,56%
Utilizo para criar as condições necessárias para tentar impedir que o crime ocorra.	37,04%
Utilizo para responder a eventos em seguida ao recebimento passivo de pedidos por serviço.	7,41%
SOMA	100,00%

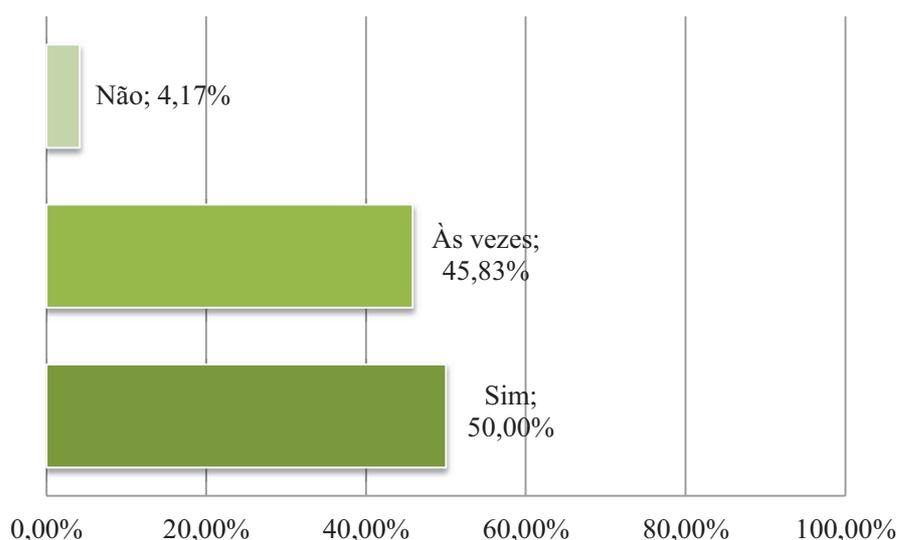
Fonte: Elaborado pelo autor.

Para 55,56%, a perspectiva do uso da informação no policiamento é para alterar, prevenir ou intervir antecipadamente nas situações. Em 37,04% das respostas, o uso se dá para criar condições necessárias para tentar impedir que o crime ocorra. Por fim, para 7,41% dos respondentes, a informação serve como impulso para responder a eventos, sempre seguindo o recebimento passivo de pedidos por serviços.

Ainda no sentido de melhor elucidar esta questão, perguntou-se aos comandantes se eles têm dificuldades para utilizar a informação no seu trabalho.

Para 50% dos respondentes, a resposta foi “sim”; 46% consideraram que “às vezes”; apenas 4% consideraram que não tinham dificuldades para utilizar informação no seu trabalho (Gráfico 14).

Gráfico 14 - Dificuldades para a utilização da informação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para os comandantes que responderam “sim” ou “às vezes”, extraiu-se o seguinte quadro de análise (Quadro 6), a partir da complementação das respostas às questões abertas:

Quadro 6 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a dificuldade na utilização da informação.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“**Intempestividade/Oportunidade** da Informação...”; “**Confiabilidade** da informação disponível...”; “**Falta** de efetividade da informação...”.

“**Inexistência** de doutrina...”.

“**Falha** na **comunicação** organizacional...”; “**Falta qualificação** dos recursos humanos...”; “**Carência** de recursos em geral...”.

“**Inexistência** de um sistema de informação...”; “**Incapacidade** para **processar** a informação...”.

“Dados não **integrados**...”; “**Falta** de tempo para **análise**...”; “**Qualidade** e **quantidade** dos dados disponíveis...”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O número de respostas, 96% “sim” ou “às vezes” atestando dificuldades em usar a informação, evidencia, prioritariamente, caminho feito de desafios, problemas, dificuldades e superações nas organizações policiais, que tendem a desenvolver o seu trabalho dentro de um quadro caracterizado pela ausência de significado. No quadro de análise acima (Quadro 7), pode-se observar uma ampla descrição desses problemas, distribuídos desde questões contextuais, que envolve política de informações (falta de doutrina) e de gestão (falta de comunicação organizacional), passando por questões relacionadas ao seu conteúdo (confiabilidade, qualidade, quantidade, oportunidade), até problemas relacionados ao suporte da informação, que podem ser reunidos na assertiva que aduz a “falta de um Sistema de Informações”, demonstrando um claro desalinhamento da informação disponível, destituída dos méritos para atender às necessidades, além de não ser suficientemente completa, ampla e profunda.

Para reforçar ou refutar o argumento acima, solicitou-se aos comandantes que, dentro de um rol de fatores considerados importantes numa organização, informassem em que se concentravam as dificuldades para a consecução dos objetivos da organização que comandavam. Os respondentes poderiam marcar livremente quantas opções quisessem.

Tomando-se por base o número total de respostas obtidas, as questões relacionadas aos recursos humanos resultaram em 23,40% das respostas; 18,09% estão

relacionadas aos recursos materiais; a tecnologia da informação e da comunicação aparece para 18,09%; para 17,02% são os recursos financeiros. A informação entra em quinto lugar, com 13,83%; e, para 9,57% as dificuldades estão concentradas na gestão ou em outros fatores, com apresentado na Tabela 6.

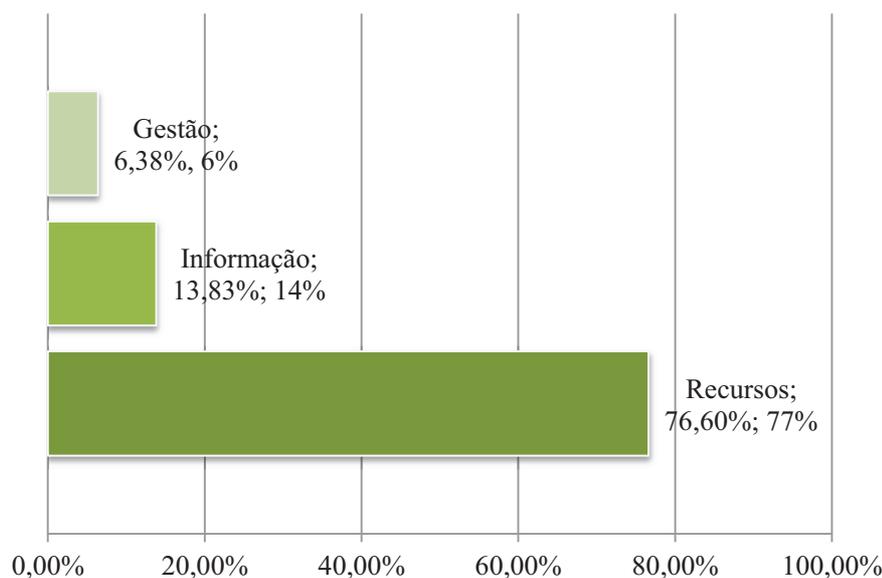
Tabela 6 - Dificuldades para a consecução dos objetivos organizacionais.

ITENS	TOTAL
Recursos Humanos	23,40%
Recursos Materiais (excetuando-se tecnologia)	18,09%
Tecnologia da informação e da comunicação	18,09%
Recursos Financeiros	17,02%
Informação	13,83%
Gestão Administrativa e Operacional	6,38%
Outros	3,19%
SOMA	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Isolando a informação e se concentrando em outros tipos de ativos, observou-se que 76,60% das respostas concentram-se na falta de algum tipo de recurso. Para os comandantes, para a realização do policiamento, a falta deles se constitui causa para as dificuldades encontradas, muito próprias do paradigma do reaparelhamento policial, como se vê no gráfico a seguir:

Gráfico 15 – Dificuldades para a consecução dos objetivos organizacionais.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Da mesma forma, buscou-se saber dos comandantes qual o significado que a informação tem no contexto do seu trabalho. A partir das respostas no questionário, obteve-se o seguinte quadro para análise:

Quadro 7 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre o significado da informação no contexto do seu trabalho.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“Tomada de **decisões** estratégicas...”; “**Gerir** melhor as ações administrativas e operacionais...”.

“Significa a **orientação** em torno das necessidades da unidade...”; “Algo que permite **organizar** os processos de tomada de decisão...”; “**Auxiliando** a **tomada de decisão**...”; “**Aporte** necessário para tomada de decisão...”; “**Ferramenta** básica para formação de ideias, projetos, programas, planos e análise...”;...”; “Fator decisivo na **gestão**...”; “**Direcionamento** de atividades...”; “**Fonte** utilizada no **planejamento** das ações...”; “Uma **ferramenta** fundamental para a aplicação do policiamento...”; “**Empregamos** o policiamento na área...”.

“**Análise** e confecção de relatório de **inteligência**...”; “**Inexistência** de ‘achismo’...”.

“**Conjunto de dados** devidamente processados...”; “**Dados e conteúdos** utilizados na montagem do policiamento...”.

“**Realidade** dos fatos...”; “**Interpretação** dos dados confrontando com a **realidade**...”.

“**Qualidade** nas providências...”; “**Grande auxílio** para o desempenho operacional...”;

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“**Melhoria** da produtividade”.

“**Segurança** dos procedimentos...”; “**Avaliação** e estudo de situação...”.

“**Conhecimento mais completo, exato e atual possível...**”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nas suas respostas, os comandantes, da mesma forma que fazem com os usos, relacionam o significado da informação ao contexto de decisão e de gestão. Mas, muito fortemente, pode-se observar a associação do significado da informação a conteúdos construtivos - ou a atribuição/produção de sentidos -, apresentando-se como um “conjunto de dados devidamente processados”, “algo que permite organizar os processos de tomada de decisão”, pois é um “conhecimento mais completo, exato e atual possível”. Enfatizando, para isso, questões relacionadas à fonte, avaliação, auxílio, segurança, inteligência, direcionamento, dentre outros, os comandantes de policiamento aproximam a informação de uma porção processual, ensejando ser esta um caminho para alcançar objetivos.

Pode-se observar que, para os comandantes, a relação entre uso e significado da informação se consubstancia a partir da relação entre a informação disponível e os processos de tomada de decisão: “Permite objetivar os fatos e realinhar os processos na tomada de decisão”. “Servirá como suporte e certeza sobre como proceder”, enfatizando situações como planejamento, dimensionamento, redirecionamento, antecipação, ligados a circunstâncias como suporte, certeza, percepção, dentre outros.

Diante do exposto, pergunta-se se o uso e o significado atribuído à informação pelos comandantes têm alterado ou reorientado a sua percepção sobre os problemas relacionados à violência e à criminalidade em sua área de atuação.

Para 92% dos respondentes, “sim”; “às vezes” e “não” foram as respostas para 4% dos comandantes. Ainda que, com dificuldades, logram descobrir algumas alternativas e distinguir alguns caminhos. Sabe-se que, neste contexto, a tarefa real do sujeito é conscientizar-se dos conteúdos, tornando a informação real e factível, o que fica bastante claro quando 92% dos respondentes disseram que associam o uso ao significado da informação, sinalizando questões como orientação, antecipação, dimensionamento, realidade e aplicação para traduzir esta relação. Para isso, enseja o encontro da capacidade de

compreensão, por parte do usuário, de uma informação confiável e verossímil, conforme apresentado no Gráfico 16.

Gráfico 14 – Relação entre uso e significado da informação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Com base na resposta acima, solicitou-se-lhes que justificassem as repostas. A partir destas justificativas, delineou-se o seguinte quadro de análise (Quadro 8):

Quadro 8 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das repostas dos comandantes sobre a relação entre o uso e o significado da informação.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“Sem ela ficamos sem **orientação** no intuito de **aplicar** o policiamento...”; “A cada nova informação uma **nova** modalidade de policiamento...”; “**Aplicação** do policiamento...”; “Facilita a **aplicação** do policiamento...”; “**Redirecionamento** do policiamento...”; “**Otimização** do policiamento e suas variáveis...”.

“Está ligado ao **planejamento**...”; “**Dimensionamento** da operacionalidade...”; “**Mudança** no policiamento...”. “Busca-se **cobrir** pontos mais violentos...”.

“**Horizonte** a seguir...”; “**Agregação** de novas ideias...”; “**Redefinir** pontos de vista...”; “Servirá como **suporte** e **certeza** sobre como proceder...”.

“**Antecipação** da ação dos marginais...”. “Procurando **antecipar** a ação...”. “**Desenvolver** o real trabalho preventivo...”.

“**Perceber** as características peculiares à criminalidade...”; “Tem **refletido** as causas da

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

criminalidade...”.

“Tomo **conhecimento** da necessidade real do emprego do policiamento...”;

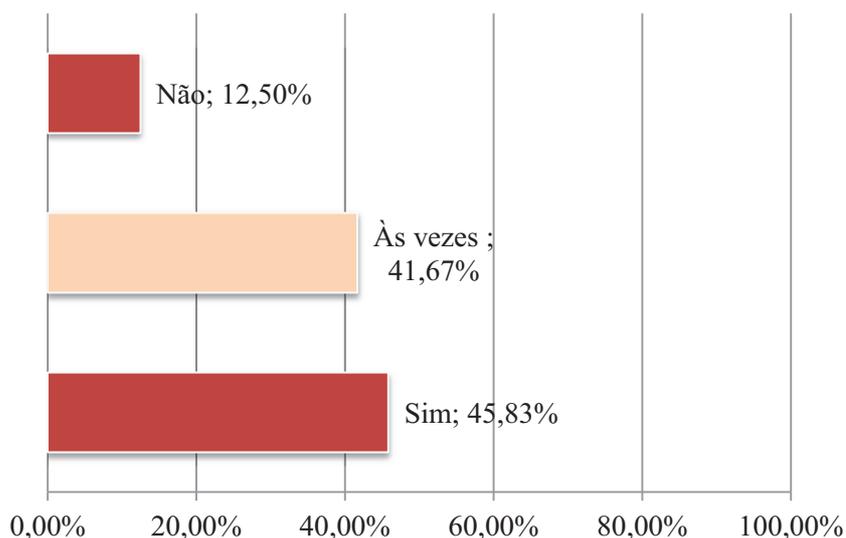
“Permite **objetivar** os fatos e **realinhar** os processos na tomada de decisão...”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ainda com o objetivo de esclarecer a relação entre uso e significado da informação para os comandantes de policiamento na RMS, indagou-se se existe alguma disjunção entre a informação disponível e a sua prática profissional cotidiana.

Sobre esta questão, 45,83% acreditam que há uma separação entre a informação disponível e a prática profissional; para 41,67% esta separação ocorre, porém às vezes; para 12,50% não existe separação, como se observa no seguinte gráfico.

Gráfico 17 - Relação entre informação e prática profissional.



Fonte: Elaborado pelo autor.

As respostas afirmativas decorrem dos fatores indicados:

Quadro 9 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação entre informação e prática profissional – “sim”.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“Não temos meios de **aplicar** a informação...”; “**Aplicação** prática...”; “Não permite a **objetivação** dos fatos...”.

“**Insuficiência** de informação...”; “Nem sempre tem dados **detalhados** e **trabalhados**...”; “**Extemporâneo** ou **incompleta**...”.

“Melhor **sintonia** no emprego de ambas...”; “**Amadorismo** na utilização...”; “**Analisa** números ‘frios’...”.

“Não é **confiável** pela diversificação...”; “**Conflitam-se** com a realidade...”.

“**Falta** de banco de dados...”;

“...**Falta** recursos humanos qualificado...”

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para aqueles que responderam “às vezes”:

Quadro 10- Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação informação e prática profissional – “às vezes”.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“Por vezes o **dado estatístico não contempla as circunstâncias** em que as ocorrências se deram...”.

“**Compartilhamento** rápido...”; “**Informação perde valor** pelo seu atraso...”; “**Falta de socialização da informação**...”.

“**Verificação de sua utilidade**...”; “**Deve-se ser apurada**...”; “**Não são confiáveis**...”.

“Quando ocorrem **ruídos**...”.

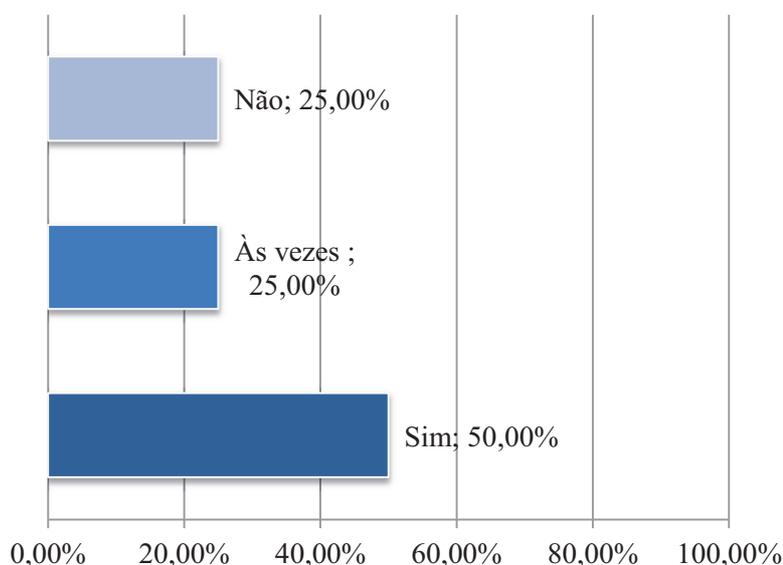
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir das respostas dos comandantes, pode-se observar que a disjunção entre informação e realidade – 87,5% responderam que “sim” ou “às vezes” – é provocada por

condições desfavoráveis no contexto: aplicação, sintonia, amadorismo; conteúdo: objetivação, detalhamento, extemporaneidade, confiança; e suporte: insuficiência e falta.

Porém, fica claro que a associação que se busca é entre a informação e a ação, por isso que a disjunção entre a informação e a prática profissional (policiamento) foi largamente apontada (“não temos meios de aplicar a informação”), haja vista que a ação, por sua vez, é sempre considerada uma “resposta”, uma “atuação”, “uma resolução de problema”. Quando perguntados sobre a relação da informação com a realidade que os cerca (Gráfico 18), os respondentes informaram o seguinte: 50% entendem que há uma disjunção entre a informação disponível e a realidade no ambiente que o cerca; para 25%, esta disjunção ocorre às vezes; e para outros 25%, não existe disjunção entre a informação e a realidade que os cerca.

Gráfico 18 - Relação entre informação e realidade.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em suas respostas, os comandantes apontaram para as seguintes representações temáticas/descriptivas, apresentadas no que segue.

Quadro 11 - Análise de conteúdo (associação de palavras) das respostas dos comandantes sobre a relação informação e o ambiente.

EXTRATOS DAS RESPOSTAS

“A informação **não condiz** com a realidade...”; “Não permite a **objetivação** dos fatos...”; “**Extemporânea** ou **incompleta**...”; “A informação **não condiz** com as solicitações da comunidade...”; “**Distorção** sobre a realidade...”.

“Não é **confiável** pela diversificação...”; “Muitas vezes chega viciada...”; “Não se **aprofunda** nas causas...”.

“**Ausência** de informação...”; “**Restrição** à informação...”.

“**Falta de banco de dados**...”; “**Falta** de um melhor **processamento**...”.

“**Uso** da informação em face de ausência de meios...”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que 50%, dos comandantes asseveraram que “existe” uma disjunção entre a informação disponível e a realidade que os cerca. Ao considerar aqueles que responderam “às vezes”, este número sobe para 75%. Para os comandantes de policiamento: “A informação não condiz com a realidade [...]”; “Não permite a objetivação dos fatos [...]”. É como se a informação, no contexto policial, não conseguisse chegar a um fim, na maioria das vezes. Também se percebe que a operação tecnológica foi mencionada pelos comandantes como algo que restringe essa relação, destacando questões como processamento, falta de bancos de dados, restrição e até ausência de informação. Para estes, a informação é viciada, falta objetivação, é extemporânea, é incompleta, não é confiável, não é profunda, dentre outras adjetivações.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ciência da Informação tem se dedicado à compreensão dos distintos aspectos envolvidos na produção, gestão, disseminação e comunicação da informação, em diversos campos do conhecimento, oscilando entre duas principais tendências: uma que evidencia os aspectos técnicos e tecnológicos da informação; outra que privilegia o estudo de seu contorno político, econômico e social. Foi sob este referencial que se explorou, neste estudo, o uso e o significado da informação na segurança pública, de forma a ampliar a sua compreensão por parte da sociedade contemporânea.

É praticamente consensual que falar de informação em segurança pública, até então no Brasil, é restringir-se a formulações estatísticas esparsas e um pouco de inteligência policial. Para Bayley (2003, p. 540), “[...] esse tipo de informação é essencial, mas ninguém finge que se diverte aprendendo. E também não é estudado como se fosse, sempre, fundamentalmente importante. O conhecimento a respeito da organização das policiais é usado como um mapa rodoviário [...]”. Tal constatação, de certa forma, serve para explicar parte da fixação que os dirigentes policiais tem por estes dois tipos de informação.

Ademais, preliminarmente, a partir do quanto foi delineado na fundamentação teórica deste estudo, partiu-se da constatação de que a organização policial, ignorando a história, conforme observa Monet (2001, p. 276-277):

[...] se julga tão natural e necessária à existência social quanto o ar que se respira. Convencida da justiça absoluta da causa que defende, não se preocupa muito em legitimar sua ação junto a um público exterior. Organização burocrática maciça, ela impõe a seus agentes enfatizar prioritariamente a conformidade de seu trabalho com as normas organizacionais da instituição, em vez da adequação de suas prestações às expectativas externas. Universo de profissionais, enfim, ela nega àqueles que não fazem parte da panela qualquer aptidão para avaliar a pertinência de suas atividades e se entrincheira solidamente contra as intrusões do olhar profano.

Em suma, em toda parte, a polícia acabou por se considerar como a única em condições de definir em que consiste seu papel na sociedade. Ora, esse “direito” à autodefinição se encontra cada vez mais desmoralizado pelas expectativas e aspirações sociais dos cidadãos atuais.

O final do século passado marcou um período de tentativa de evolução nessa “história”. A partir do que foi levantado no diagnóstico sobre segurança pública, elaborado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), foi estabelecido o Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP), com a inserção pontual de alguns projetos para a área, o que permitiu uma aproximação das organizações policiais a uma política nacional de informação em segurança pública, principalmente com o planejamento e posterior implantação, a partir de 2001, dos primeiros sistemas de informações gerenciais, em especial:

- a) Sistema Nacional de Estatística em Segurança Pública e Justiça Criminal (INFOSEG);
- b) Sistema de Monitoramento da Implantação do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP); e
- c) Observatório Democrático de Práticas de Prevenção à Violência e Criminalidade.

Estas e outras iniciativas foram apontadas como uma fase de recuperação do tempo perdido, favorecendo, ainda mais, os debates em torno da consolidação de uma política de segurança pública, ampliada nos seus horizontes conceituais, minimizados, até então, pelo aparelhamento e atuação da polícia. A partir daí, diversas organizações de segurança pública começaram a aprimorar os processos de coleta, sistematização e análise de informações sobre as ocorrências e sobre o seu próprio trabalho.

Agora se sabe que parte do sucesso operacional das organizações policiais, principalmente nos países do hemisfério norte, vem do que elas conseguiram saber a respeito do crime e do seu próprio trabalho, a partir da consolidação de bancos de dados desenvolvidos com os registros de ocorrências policiais – os boletins de ocorrências –, de dados gerados de questionários e *surveys* diversos, como as pesquisas de vitimização, bem como de levantamentos administrativos sobre a atividade policial.

No final da década de 1920, por exemplo, através da Associação Internacional de Chefes de Polícia (*International Association of Chiefs of Police* - IACP), Chefes de Polícia e Xerifes de instituições policiais norte-americanas propuseram a criação de grandes bases administrativas de dados de abrangência “territorial” e “histórica”, cobrindo vários aspectos da atividade policial naquele país.

O *Uniform Crime Report System* (Sistema de Relatórios Padronizados da Criminalidade - UCRS), administrado pelo Governo Federal dos EUA e sob a responsabilidade direta do *Federal Bureau of Investigation* (FBI) - a Polícia Federal Americana -, por meio de sua metodologia de produção de conhecimento criminológico, unificou a coleta e a análise de dados e informações acerca de ocorrências policiais notificadas aos órgãos policiais.

Tal “padronização nacional de informações” permitiu a existência de uma “linguagem universal” na gestão do conhecimento criminológico (tendências e padrões de criminalidade), com impacto nas pequenas unidades federativas norte-americanas (condados e municípios), o que veio a estender-se também a cada um dos entes federativos estaduais.

O resultado final desse trabalho materializava-se num relatório nacional chamado *Crime in America*. Esse relatório, de tão abrangente, também permitiu a “modelagem” de formulações globais de teorias acerca do crime e da violência e da atuação policial, na medida em que tal “tecnologia do conhecimento”, por sua padronização, abrangência e continuidade histórica, assegurou um mínimo aceitável de validade e confiabilidade em relação às conclusões de estudos epidemiológicos da criminalidade e de cada um dos países da comunidade internacional que adotaram tal tecnologia.

Assim, a “tecnologia UCR” não somente “informa” os sistemas de produção nacional de conhecimento sobre o crime em diversos países individualmente, mas também dá corpo à metodologia dos Relatórios Globais sobre Crime e Justiça, atualmente elaborados pela Organização das Nações Unidas (ONU). Esta base de dados permitiu o desenvolvimento de inúmeras e importantes pesquisas, que servem a estudos sobre o tema, alguns, inclusive, citados neste trabalho.

Conquanto se saiba que:

Um regime de informação se reconhece por suas linhas de força dominantes [...]. [ele] define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e recursos preferenciais de informação; [ele regula] os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição vigentes em certo tempo, lugar e circunstância, conforme certas possibilidades culturais e certas relações de poder. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 61)

Este estudo se propôs a pesquisar a informação na segurança pública, buscando, sempre, construir pontes de afinidade, no momento em que há um recrudescimento da criminalidade e da violência urbana, mas também, por parte dos governos e das suas forças de

segurança, um movimento de reação com vistas a criar condições para uma atuação mais qualificada e eficaz por parte dessas forças de segurança.

O processo de pesquisa não sofreu nenhuma forma de artificialismo, pelo contrário, desenvolveu-se muito naturalmente, tendo-se que teve como campo a realidade profissional deste autor. Para tanto, foi escolhido o espaço social das Unidades de Policiamento Ostensivo da Região Metropolitana de Salvador (RMS); neste ambiente, foram levantadas as práticas informacionais de seus comandantes na busca por soluções de problemas relacionados à segurança pública, como objetivo principal.

Pois, como alardear os auspícios da Sociedade da Informação e tudo que há de real e simbólico nisso - “atualmente estamos presenciando a ‘nova relevância de um fenômeno antigo’, a informação” (WERSIG; NEVELING, 1975) - se hoje se faz necessário que a informação seja efetivamente um agente transformador de indivíduos e organizações - “a utopia do estável e do múltiplo” (LÉVY, 1998) - ou que se alinhe o papel atribuído à informação ao papel desejado.

Este grande paradigma pós-moderno, “a metáfora do século XXI” (LÉVY, 1993), coloca-nos frente a frente com algo importante e que se usa frequentemente, mas quando postado diante de outros “ativos”, sucumbe em importância e em valor, invertendo-se o papel daquilo que, com certeza, poderia ser um importante diferencial, inclusive, para a própria aplicação eficiente e eficaz desses mesmos ativos - de toda a ordem e espécie - disponíveis, que, invariavelmente, são sempre escassos.

Apesar de não ser exaustivo, e não é esta a nossa pretensão, este trabalho tenta fornecer indicações sobre o uso e a significação da informação no âmbito da Polícia Militar da Bahia, tomando-se como base as informações voluntárias, coletadas através de questionários, a partir dos comandantes de policiamento ostensivo na RMS.

Ainda controverso em CI, quer individualmente ou nas organizações, a informação se reveste de importância ao ocupar, cada vez mais de forma real, e cada vez menos simbólica, em importância e em frequência um espaço especial na sociedade, pois efetivamente, é algo que pode transformar a nossa vida e o nosso trabalho. Por isso que procurei abordar o tema proposto sob a ótica do uso e do significado, questionando se os comandantes de policiamento na RMS alinham o papel atribuído ao papel desejado da informação na segurança pública?

Para isso confrontei o quanto delineado na fundamentação teórica e na pesquisa empírica com a minha “experiência própria”, como “aquilo que alguém – [...] em nosso caso um informante – usaria naturalmente para definir aquilo que seus semelhantes veem, sentem,

pensam, imaginam etc., e que ele próprio entenderia facilmente, se outros o utilizassem da mesma maneira”, (GEERTZ, 2009, p. 75)

Produzi dados e informações de natureza qualitativa e quantitativa, usando instrumentos de coleta amplamente utilizado nas Ciências Sociais Aplicadas – os questionários -, extraindo e analisando o quanto achasse necessário para a elucidação do problema de pesquisa, sempre me apoiando “nos ombros” daqueles que, ao longo da fundamentação teórica, me serviu.

Numa acepção mais ampla, esta dissertação busca, além de mostrar uma realidade pontual representada pela relação dos comandantes de policiamento da RMS com a informação, uma reflexão sobre a construção e o uso de sistemas de informação que gere dados a respeito de problemas de segurança pública.

Mas não só isso, também de como transformá-los em informação que permita uma base sólida para que organizações policiais, e, mais precisamente, policiais – uma comunidade de sujeitos-receptores sócio histórico da segurança pública -, possam avaliar o ambiente que atua e o seu próprio trabalho, afinal, o processo informacional é um fenômeno da esfera cultural que se exterioriza a partir da associação destes com os significados e representações do mundo a nossa volta (MARTELETO, 2002), pois:

[...] quanto melhor os grupos humanos conseguem se constituir em coletivos inteligentes, em sujeitos cognitivos, abertos, capazes de iniciativa, de imaginação e de reação rápidas, melhor (sic) asseguram seus sucessos no ambiente altamente competitivo que é o nosso. (LÉVY, 1998, p. 19)

Mas até que ponto a informação se constitui um instrumento facilitador destas ações? Um facilitador para desenvolvimento de um plano estratégico e tático de atuação? Direcionando-as para a ação, buscando-se um fluxo de gestão de informação para o policiamento, para a tomada de decisão (uso), apesar da disjunção (separação) - total ou temporária - entre informação, realidade (restrição e ausência de sentido) e trabalho (falta de aplicabilidade da informação), encontrado neste trabalho a partir da pesquisa exploratória, expõe num ambiente de dificuldade com a prática informacional, mais que especifica-se a partir do entendimento do caráter preventivo (sentido) da informação para a solução de problemas de segurança pública, e, desta forma, diferenciando-a da mera informação por sua capacidade explicativa e/ou preditiva”.

O “modelo administrativo” de policiamento, baseado na coleta racional de informação, com o propósito de controle, do crime e da regulamentação

(MANNING, 1977), pressupõe que foram introduzidos dados válidos e confiáveis; mas não descreve as condições sob as quais a informação primária vai ser introduzida no sistema [...]. (MANNING, 2003, p. 399)

Estando em patamares decisórios elevados, urge a necessidade de informações mais estruturadas e elaboradas sobre a segurança pública e a atividade de policiamento, em especial. (MANNING, 2003) Mais, ao contrário, faltam canais para a disponibilização dos dados e informação, ou, como quase todas as informações relacionadas à criminalidade, os dados estão desagregados, esparsos e são de má qualidade. (BAYLEY, 2006) De alguma forma, tal constatação serve para restringir o espaço de atuação da informação no próprio âmbito policial.

Ademais, pelas suas características, a maioria dos receptores-usuários é alijada do seu processo de formulação, processamento e difusão, pois não tem tempo nem clareza para especificar os tipos de informações de que necessitam ou irão necessitar. (HERMAN, 1996; LOWENTHAL, 2000)

Desta forma, caberia utilizar um conjunto de ferramentas organizacionais e analíticas para completar, detalhar e priorizar aquelas demandas (CEPIK, 2003). Requerendo, assim, estruturas organizacionais que parametrizem a informação, permitindo melhor acesso e clareza naquilo que ela se traduz, e que considere que nos processos de busca da informação, as necessidades e usos são interdependentes, mas se influenciam reciprocamente, de maneira complexa determinando o comportamento do usuário.

Ainda prevalece a premissa de que os recursos materiais fazem a diferença no policiamento, o “paradigma do reaparelhamento policial”. (COSTA, 2010) Um pensamento que, com certeza, interfere diretamente na consecução de políticas e estratégias para a solução de problemas de segurança pública.

Preocupados, desta forma, com o número de policiais disponíveis, com armamento e equipamentos, com recursos financeiros, - ainda que consideremos que montar uma estratégia policial é direcionar recursos humanos e materiais a objetivos específicos (REISS JR, 2003) os comandantes parecem focados em organizar e distribuir os recursos de acordo com as “necessidades locais”. Ou proclamando ter uma competência profissional grande e diferenciada para chegar aos seus objetivos. (MOORE, 2003)

Podemos responder a “priorização de necessidades” por supostas dificuldades para o uso da informação nas organizações policiais, como consequência direta da ausência de um sistema de monitoração que obriga o “gerenciamento através de crises”. (BEATO FILHO, 1998) Ademais, esse modelo tradicional de policiamento, reativo, não estimula os policiais a

procurarem saber sobre aquilo que mais ameaça ou deixam as pessoas inseguras. (BEATO FILHO, 2001)

A partir da identificação destas e outras questões afetas às práticas informacionais no policiamento, observamos que os comandantes de policiamento tendem a ligar “dificuldades” na construção de conhecimento no campo da segurança pública a eventos sistêmicos, intrínsecos à própria organização que, talvez, para eles, não dê a ela, a importância requerida pelos seus componentes. Para o nível tático, o nível dos comandantes, nem sempre há informações disponíveis.

Quando admitem, em unanimidade que a informação exerce papel de importância para o seu trabalho realmente acredita-se, mas, sabe-se que, mesmo aqueles que a vivenciam mais intensamente podem não ter, ainda, uma clara consciência acerca da importância daquilo que estão produzindo e podem vir a produzir em termos informacionais, durante o processo de re-trabalhar um texto, interpretando-o [...]. (GEERTZ, 2009)

A não observância destas condições tem desestimulado o seu uso e deturpado a sua significação nas organizações policiais, enchendo o seu ambiente de decisões pautadas por “saberes comuns”, não que isto deva ser desprezado, pois “há um número de razões pelas quais tratar o senso comum como um corpo organizado de pensamento deliberado” (GEERTZ, 2009), mas que não pode ser maximizado (BELESTRERI, 2010).

Estas também terminam por afetar negativamente a qualidade da aplicabilidade da informação no ambiente de trabalho da polícia. Como seletor e organizador de informação, aceitando, rejeitando ou deformando, segundo seus interesses concretos, o seu modelo cognitivo (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1984), sujeitos-receptores em necessitando, não as tem; ou quando as têm, estes não sabem como usá-las ou estas não fazem sentido.

Este rol de dificuldades, conforme observado pelos respondentes, está concentradas em fatores contextuais, de conteúdo e de suporte da informação na organização - ainda que para os dirigentes policiais da RMS, a informação é algo de grande importância e que é usada frequentemente - Isso coloca a “dificuldade” numa situação muito mais concreta, do que meramente semântica, pois, conforme já se viu, quando informada sobre questões legais, a visão, ou impressão da polícia não é mais objetiva que a do público (ALBERT REISS, 1971, BAYLEY, 2006), bem como a polícia tem dificuldades de conhecer o seu próprio trabalho. (MANNING, 2003; BAYLEY, 2006)

Da mesma forma, as fontes de informações para a polícia se revestem de grande importância, “dão significado à informação”. (MANNING, 2003) Em que pesem as “restrições” à coleta de informações nas organizações policiais na RMS, a escassez de

informações a respeito dos problemas e elementos contextuais, relacionados à ocorrência de delitos, opõe-se à ênfase atribuída pelos policiais ao crime em si e às intenções dos criminosos em cometê-lo. (SOUZA, 1999)

No ambiente pesquisado, a predileção é por fontes internas, as fontes policiais. Porém isto não está diretamente relacionado a facilidades de contexto, conteúdo e suporte, conforme vimos anteriormente; mas, sim, acreditamos, às dificuldades que os policiais tem em se relacionar ou coletar dados do público externo, com as fontes não-policiais, para validar o seu trabalho, ou uma combinação de dependência entre a polícia e as informações dos cidadãos e sua preferência em controlar a dispersão de serviços o que cria uma tensão constante”. (LIPSKY, 1980; MANNING, 1989; apud, MANNING, 2003)

Mesmo que isso pareça não acontecer, como no caso dos dados e informações coletados a partir do Disque-denúncia, algo importante, e que pode ser associado à participação comunitária, policiamento comunitário e inteligência policial, faz-se necessário o incremento de outras fontes – respostas dos comandantes -, para a construção de um quadro situacional mais completo. É como se a polícia ainda necessitasse estar no controle, ainda precisa decidir o que fazer.

É possível compreender, com base nos discursos dos comandantes, no que tange ao uso e significado da informação, que a polícia se move entre concepções mais repressivas e punitivas, até as mais preventivas, baseadas na análise dos fatos e acontecimentos, um amplo espectro de situações, um ambiente com problemas multifacetados e cada vez mais complexos do que os anteriores. (CROZIER, 1977, apud COSTA, 2005)

Estas “difíceis escolhas” que o fazer polícia impõem aos seus dirigentes, interferem diretamente na coleta de informações, de forma que construir conhecimentos no campo da segurança pública é mais ou menos como “separar o joio do trigo”. Por isso, o “fazer polícia” torna-se um processo de “seleção de alternativas”, de escolha entre diversas “ofertas de sentido”, produzidas por diversas fontes, policiais, não-policiais ou comunitárias, todas com diferentes perspectivas, num processo difícil e conflitivo.

Entre um polo e outro a informação se transforma, mudando o seu significado e importância nas decisões dos policiais. Diante da escassez ou da falta de sentido, se deparam com uma forte tendência a uma ação reativa e tudo que está associado a isso: paradigma do reaparelhamento e necessidade de respostas políticas; o que pode ser visto largamente na concentração de pessoal nos centros de comunicação e a disponibilização de patrulhas. (MANNING, 2003, p. 392), priorizando-se assim o “tempo-resposta”.

Fica claro o entendimento de que os comandantes operacionais usam a informação dentro de uma racionalidade técnica-situacional, inserida num contexto próprio de organizações deste tipo, quando a consideram como a porta de entrada para o processo de planejamento do policiamento. Porém, afirmando que a informação lhe serve como balizador de ações, ao lhe propiciar um *feed back* sobre seu próprio trabalho, pode-se mascarar um modelo decisório baseado na informação, até porque o próprio processo de tomada de decisão é um trabalho fragmentado, demonstrando que pouco tem de sistemático e contínuo. (MINTZBERG, 1995; MOTA, 1999)

Talvez os comandantes de policiamento, enquanto sujeitos-receptores, encontrem-se muito mais próximos de uma ordem de natureza subjetivo-cultural, interpretando as informações em diferenciados processos sociais (ARAÚJO, 2005); e isto está na órbita do sujeito, pois, o que é considerado informativo depende das necessidades interpretativas e habilidades do indivíduo. (CAPURRO; HJORLAND, 2003), tendendo, desta forma, muito mais a administrar seu ambiente externo ou desligar-se dele (WEICK, 1979 apud, MANNING, 2003, p. 380), do que controlá-lo, e é profundamente resistente a mudanças rápidas e abertas. (MANNING, 2003, p. 380)

Afinal, trabalhar com a informação é obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. (LE COADIC, 2004) Desta forma, esses desencontros são ocasionados pela própria informação; fazem-se a partir da ausência de clareza sobre o seu papel – atribuído e desejado - ou de uma concepção de criminalidade vinculada ao conjunto das relações culturais que envolvem o fazer polícia?

Ao considerar que a informação deve ser utilizada para “alterar, prevenir ou intervir antecipadamente nas situações”, os comandantes de policiamento, claramente, nos remetem à segunda questão, pois usar e dar sentido a informações sobre criminalidade na segurança pública na RMS é, na realidade – em uso e em significado -, encontrar alternativas de ação ligadas à prevenção da violência, o que por si só já impõe ações pró-ativas para identificar problemas e encontrar soluções (fazer o quê e fazer como); então, o conjunto das relações culturais que envolvem o fazer polícia é que deve ser repensado.

Sabe-se que associar ações de policiamento à informação é um processo exaustivo. O acúmulo de informações desconexas, geradoras de ruído, torna-se perturbador para os tomadores de decisões, como os comandantes de policiamento, que têm que reconhecer e identificar um núcleo essencial de informações relevantes no meio de um turbilhão de fatos e acontecimentos a sua volta.

Mesmo assim, a maioria dos comandantes de policiamento considera, ou às vezes não, a informação disponível como algo importante para referendar o seu trabalho. Por isto, tendem a proteger o seu “núcleo tecnológico”, produzindo fortes barreiras à entrada de informação, numa reação, cerceando um entendimento mais aprofundado e crítico dos problemas trazidos à sua apreciação. Por isso também que “temas enfatizados na cultura ocupacional determinam quais informações são consideradas relevantes para tomar decisões”. (MANNING, 2003, p. 398)

Seja qual for o uso escolhido pelo comandante, entendeu-se que as melhores explicações desse fenômeno são sempre aquelas que ligam a informação à produção de conhecimento no sujeito-receptor e isso pelo seu uso efetivo. E isso fica evidenciado quando os comandantes associam o uso da informação a questões como aplicação, planejamento e avaliação do policiamento, um saber sobre segurança pública, que envolve “inteligência e tomada de decisão”. Isso, por si só, enseja um volume maior de informação e uma capacidade de análise que deposita nos comandantes responsabilidades extras na construção do conhecimento.

Tanto uma como a outra se traduz em significado, pela “necessidade de se agir preventivamente”, em antecipação aos fatos, uma disposição que pode levar a uma situação específica desejável: a informação, como “conteúdo ou suporte”, como “uma coisa que pode ser manipulada para a ação”, o tangível, numa nítida diferença entre o saber (como) e o saber (o que).

Outro ponto a reportar-me surge como consequência da ausência de um sistema de monitoração mais eficaz que obrigue os administradores de segurança a gerenciar através de crises. Para Beato Filho (2001), nesses momentos as questões relativas à segurança adquirem visibilidade pública. Isto fica bastante evidente na “queixa” geral dos respondentes sobre uma falta de “sistematização da informação na organização”, nas respostas sobre o contexto e o suporte para coleta, processamento e difusão da informação no ambiente interno. Esse conjunto de situações não permite aos tomadores de decisão a definição de estratégias baseadas em dados confiáveis e o mais condizentes possível com os acontecimentos.

Quando a **informação** disponível é confrontada com a **realidade**, na constatação de que os comandantes de policiamento, em sua grande maioria, não conseguem perceber a relação de uma com a outra, apresentam como obstáculos questões contextuais, de conteúdo e de suporte que claramente remetem a uma ausência de sentido, apesar de que, repetindo, acreditam ser algo importante e que se usa frequentemente no policiamento. É sabido que acontecimentos relevantes para a polícia são esporádicos e sua aparência, duração, extensão e

potencial são incertos. (MANNING, 2003) Isto termina por limitar o espaço de atuação das polícias, que, em resposta, terminam por direcionar as suas ações, enfaticamente para “padrões de atuação” menos produtivos. (SOUZA, 1999)

Porém, como evidencia Manning (2003), as evidências disponíveis sugerem que muitos policiais não têm este conhecimento rico: em parte porque não o procuram; em parte porque não são treinados a fazê-lo; em parte porque não são premiados sistematicamente para ser ativos, observadores e interessados que revela que convivemos com baixo interesse em obter e usar a informação.

A informação não retrata necessariamente com fidelidade o problema. Sabe-se que os conteúdos emergentes e as contribuições atuais somam-se aos existentes, formando o que surgirá mais tarde, o conhecimento (BARRETO, 1995, 2002); desta forma, é preciso lembrar que o sujeito receptor tem um papel de grande importância neste processo. (MARTELETO, 2000, 2002, 2004; ARAÚJO, 1999, 2005, 2011; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, 2002) Num sentido importante, “a qualidade de dados e a inabilidade em especificar antecipadamente qual informação é necessária [...] significam que o que entra nos arquivos dos computadores é uma versão bem editada da realidade primária enfrentada pelos policiais nas ruas”. (MANNING, 2003, p. 399)

Uso e significado andam juntos. É o uso que produz o significado; influencia a ação e produz novos usos e novos sentidos, pois, mesmo não sendo muito bem integrada a informação tem valor e se legitima pela experiência concreta da vida (MARTELETO, 2002), da mesma forma como fazem, entre outros, a ciência, pela metodologia; a arte, pela estética; a religião, pela revelação; e a ideologia, pela paixão moral; a segurança pública, pela ação de policiar.

O uso que faz o usuário final da informação, em determinado instante do contexto informacional, não é nada além de continuar uma cadeia de usos pré-existentes, condicionando-o dentro do seu modo de ser sem, contudo, determiná-lo completamente, pois o processo não se encerra aí.

A informação quando adequadamente assimilada, aponta Barreto (1995, 2002), produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive, considerando-se aqui que “nossa riqueza é uma riqueza feita de símbolos. E o mesmo acontece a um grau impressionante, com o poder nela baseado”. (TOFFLER, 1990, p. 92)

Enfim, para sustentar as argumentações aqui apresentadas e conduzir esta pesquisa a termo, em direção à resposta provisória ao problema de pesquisa proposta,

considera-se, de acordo com o que se levantou, que em face de contextos, conteúdos e suportes desfavoráveis – os comandantes de policiamento na RMS não alinham o papel atribuído ao papel desejado da informação, apesar de reconhecer em seus esforços, uma condição na qual se busca na informação uma contribuição para atender a um propósito de informação genuíno ou legítimo, próprio de organizações policiais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Cândido. Uma perspectiva internacional da articulação dos profissionais da informação com o campo da ciência da informação. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v.12 n.1 fev. 2010.

ANTUNES, Priscila Carlos Brandão. **SNI & ABIN: Uma leitura da atuação dos serviços secretos brasileiros ao longo do século XX**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

ARANHA, Roberto. **Manual de policiamento ostensivo**. Salvador: Garamond, 1993.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v.2, n.5, out. 2001. Disponível em: <http://www.dgzero.org/out01/F_1_art.htm>. Acessado em 20 de fevereiro de 2011.

_____. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto das organizações não governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 2, p.155-167, 1999.

_____. Geração, mediação e uso da informação: uma proposta de modelo teórico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENANCIB, 2005.1 CD

ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes; FREIRE, Isa Maria. A Rede Internet como canal de comunicação, na perspectiva da Ciência da Informação. **Transinformação** v. 8, nº 2, p. 45-55, mai/ago, 1996.

AZEVEDO, Marco Antônio de. **Informação e segurança pública: a construção do conhecimento social em um ambiente comunitário**. 2006. 241 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

BARBOSA, Allan Claudius Queiroz; CRUZ, Marcus Vinicius Gonçalves da. Uma abordagem organizacional na Segurança Pública: notas para discussão. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 2., 2002, Recife. **Anais...** Recife: Observatório da Realidade Organizacional; PROPAD/UFPE; ANPAD, 2002. 1 CD.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma história da ciência da informação. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 13-34.

_____. A liberdade das vozes. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v.4, n. 6, 2009.

_____. Mediações digitais. **DataGamaZero Revista de Ciência da Informação**, v.10, n.4, ago. 2009.

_____. As tecnologias intensivas de informação e o reposicionamento dos atores do setor. In: INFO 97, 1997, La Habana. **Actas...** La Habana, Cuba, 1997.

_____. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. de A. **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

_____. A transferência de informação, o desenvolvimento tecnológico e a produção de conhecimento. **Informare: Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 2-10, jul./dez. 1995.

_____. Valor agregado à informação: aspectos conceituais. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL VALOR AGREGADO À INFORMAÇÃO, 1995, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CNI/SENAI/CIET, 1995.

BAYLEY, David H. Comparando a organização das polícias em países de língua inglesa. In: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policiamento moderno**. Trad. de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 539-612.

_____. **Padrões de policiamento: uma análise internacional comparativa**. Trad. de Renê Alexandre Belmonte. São Paulo: EDUSP, 2006. (Polícia e Sociedade, nº. 1).

BEATO FILHO, Cláudio Chaves. **Políticas públicas de segurança: equidade, eficiência e accountability**. Belo Horizonte, v. 10, 1998. Disponível em: <http://www.crisp.ufmg.br/InfoPol.pdf>. Acessado em: 4 abr. 2010.

_____. Informação e desempenho policial. **Teoria e sociedade**. Belo Horizonte, v.7, 2001. Disponível em: <http://www.crisp.ufmg.br/InfoPol.pdf>. Acessado em: 4 abr. 2010.

_____. Reinventar a polícia: a implementação de um programa de policiamento comunitário. **Informativo CRISP**, Belo Horizonte, v.2, 2002. Disponível em: <http://www.crisp.ufmg.br/INFO2.pdf>. Acessado em: 4 abr. 2010.

_____; SOUZA, Robson Sávio Reis. **Controle de homicídios: a experiência de Belo Horizonte**. In: SEGURANÇA cidadã e polícia na democracia. Rio de Janeiro: Cadernos de Adenauer IV, n. 3, 2003. Acessado em: 4 abr. 2010.

BENAKOUCHE, Tamara. Tecnologia é sociedade: contra a noção de impacto tecnológico. **Cadernos de Pesquisa**, n. 17, set. 1999 Trabalho desenvolvido durante programa de pós-doutorado na Universidade da Califórnia, em Berkeley.

BORGES, Alberto Salles Paraíso et al. **150 Anos da Polícia Militar da Bahia**. Salvador: EGBA, 1975, 31p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nos. 1/92 a 42/2003 e pelas Emendas Constitucionais da Revisão nos. 1 a 6/94 – Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2004.

BRITO, Ângela. **Criminalidade e sociedade: uma análise sobre a prática da denúncia anônima de crimes no município do Rio de Janeiro**. 2005. 162 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Populacionais e Pesquisas Sociais) - Escola Nacional de Ciências Estatísticas – ENCE/IBGE, Rio de Janeiro, 2005.

BRUNER, Jerome. O estudo adequado do homem. In. _____. **Atos de significação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997. cap. 1. p. 15-38.

BUCKLAND, Michael K. Information as a thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, Jun. 1991.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CAMPELO, B. S.; CAMPOS, C.M. **Fontes de informações especializadas: características e utilização**. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1993.

CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. The concept of information. **Annual Review of Information Science & Technology**, v. 37, p. 343-411, 2003.

_____. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan/abr 2007.

CEPIK, Marco. **Espionagem e democracia: agilidade e transparência como dilemas na institucionalização de serviços de inteligência**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003. 426p.

COSTA, Ivone Freire. **Polícia e sociedade: gestão da segurança pública, violência e controle social**. Salvador: EDUFBA, 2005.

_____.; BALESTERI, Ricardo Brisola (Org.). **Segurança pública no Brasil: um campo de desafios**. Salvador: EDUFBA, 2010.

CUNHA, Jairo José da. **Disseminação da informação nas organizações do terceiro setor de atenção à pessoa em situação de violência**. 2006. 98 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2006.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

DELGADO, Lucília de Almeida Neves. **História oral: memória, tempo, identidades**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 13-67.

FREIRE, Isa Maria; SANTO, Carmelita do Espírito. “Quisamã somos nós!: construção participativa de hipertexto. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 155-168, jan./abril 2004.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

GEERTZ, Clifford. **O saber local: novos ensaios sobre antropologia interpretativa**. Petrópolis: Vozes, 2003.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: ARTMED, 2005.

COTTA, Francis Albert. **Breve história da polícia militar de Minas Gerais**. Belo Horizonte: Crisálida, 2006.

GARCIA, A. C. B.; PINTO, F. i-Denúncia: Modelo de Assistente Inteligente de Auxílio ao Serviço de Disque-Denúncia. In: V Encontro Nacional de Inteligencia Artificial, 2005, São Leopoldo. **Anais do V Encontro Nacional de Inteligencia Artificial**, 2005. v. 1. p. 1190-1190.

GOLDSTEIN, Herman. **Policiando uma sociedade livre**. Tradução de Marcello Rollemberg. São Paulo: EDUSP, 2003 (Série Polícia e Sociedade; n. 9).

GONZALEZ de GÓMEZ, M. N. Metodologia de pesquisa no campo da ciência da informação. **DataGramZero Revista de Ciência da Informação**, v. 1, n. 6, dez. 2000-C. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez00Art_03htm. Acessado em: 13 out. 2010.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, vol.5, no 2.,1999; p. 7-31

_____. Informação e conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 13, n. 2, p. 107-114, jul./dez. 1984.

_____. Para uma reflexão epistemológica acerca da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque. **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

_____. A reinvenção contemporânea da informação: entre o material e o imaterial. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 115-134, jan./dez. 2009.

_____. A vinculação dos conhecimentos: entre a razão mediada e a razão leve. **Liinc em Revista**, v. 1, n. 1, mar. 2005, p. 16-37 Disponível em: <http://www.ibict.br/liinc>. Acessado em: 13 jan. 2011.

HESSEN, Johannes. **Teoria do conhecimento**. Tradução João Vergílio Gallerani Cuter; revisão técnica Sérgio Sérulo da Cunha. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

KERR-PINHEIRO, Marta Macedo. Processo de Ttransformação das políticas de informação no Estado informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 113-126, jan/dez.2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: ARTMED; Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de informação**. 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

_____. A matemática da informação. In: TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. p. 219-239.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

_____. **As tecnologias de inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LINEBAUGH, Peter. Crime e industrialização: a Grã-Bretanha no século XVIII. In: PINHEIRO, Paulo Sérgio (Org.). **Crime, violência e poder**. São Paulo: Brasiliense, 1983. p. 99-141.

MAGALHÃES, Julianne Teixeira Silva. **Práticas informacionais sob a ótica de um problema da juventude**. Belo Horizonte, 2005, 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

MANNING, Peter K. As tecnologias da informação e a polícia. In: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policciamento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003, p. 375-425.

MANNING, Peter K. Os estudos sobre a polícia nos países anglo-americanos. **Cadernos CRH**, Salvador, v. 18, n. 45, set./dez., 2005, p. 431-446.

MARTELETO, Regina Maria. Conhecimento e sociedade: pressupostos da antropologia da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque. **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

_____.; NASCIMENTO, Denise Morado. A “informação construída” nos meandros dos conceitos da teoria social de Pierre Bordieu. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v. 5 n. 5 out/04.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha Silvia; ODDONE, Nanci. A informação na prática médica: necessidades e usos dos médicos-residentes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Florianópolis, 2005. **Anais...** Florianópolis: ENANCIB, 2005.

MARTINEZ-SIVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. **Necessidades e comportamento informacional**: conceituação e modelos. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

MIRANDA, A. Produção científica na ciência da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 27, n. 1. 1998.

SIMEÃO, Eliana (Org.). **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003. Reúne artigos apresentados por Antonio Miranda.

MONET, Jean Claude. As condições da legitimidade policial. In:_____ **Polícias e sociedades na Europa**. São Paulo: EDUSP, 2001. p. 276-277.

_____. Polícias de ontem. In: _____ **Polícias e sociedades na Europa**. São Paulo: EDUSP, 2001. p. 31-53.

MONJARDET, Dominique. **O que faz a polícia: sociologia da força pública**. São Paulo: EDUSP, 2003.

MONKKONEM, Eric H. História da polícia urbana. In: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policiamento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 577-611.

MOORE, Mark Harrison. Policiamento comunitário e policiamento para a solução de problemas. IN: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policiamento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 115-175.

MORAES, Luciane Patrício Braga de. **Disque-denúncia: a arma do cidadão: um estudo sobre os processos de construção de verdade a partir das experiências da Central Disque-denúncia do Rio de Janeiro**. 2006. 155 f. Dissertação (Mestrado em Antropologia) – Escola de Ciências Sociais, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006.

MORENO, Nádina Aparecida. A informação nossa de cada dia na decisão organizacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.104-114, jan./dez. 2009.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 35-46, maio/ago. 2001.

MUNIZ, Jacqueline. A crise de identidade das polícias militares brasileiras: dilemas e paradoxos da formação educacional. **Security and Defense Studies Review**, v. 1. 2001, Winter. p. 177-197. Disponível em: <http://www.ndu.edu/chds/journal/PDF/Muniz-final.pdf>. Acessado em: 21 jun. 2004.

WERSIG, G.; NEVELLING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, London, v. 9, n. 4, p. 127-140, dec. 1975. NONAKA, Ikojiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

NOVATO-SILVA, José Wanderley. Antropologia da informação na saúde pública: do global ao local em Minas Gerais, Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 113-126, jan/dez. 2010.

PAIXÃO, Antonio Luiz. Polícia e segurança pública. **O Alferes**, Belo Horizonte, v.9, n.30, p.27-41, jul./set. 1991.

PERROTTI, E; PIERUCCINI, I. **Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade**. Disponível em: <http://infoeducacaousp.blogspot.com/2008/10/infoeducacao-saberes-e-fazeres-da.html>. Acessado em: 29 jun. 2011.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **A ciência da informação entre sombras e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar**. 1992. Tese (Doutorado UFRJ/ECO; DEP/IBICT), Rio de Janeiro, 1992.

_____. LOUREIRO, José Mauro Matheus. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan./abr. 1995.

PONCIONI, Paula. **Tornar-se policial: a construção da identidade profissional do policial no Estado do Rio de Janeiro**. 2004. Tese (Doutorado) - Departamento de Sociologia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2004.

REINER, Robert. A pesquisa policial no Reino Unido: uma análise crítica. In: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policimento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 463-538.

REISS JR., Albert J. Organização da polícia no século XX. IN: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policimento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 65-114.

REVISTA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA. Brasília: Agência Brasileira de Inteligência, 2006, vol. 2, n. 2 (abr. 2006). Quadrimestral.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

_____.; WOOD J. B. **Consolidation de l'information: guide pour l'évaluation, le réorganisation et le reconditionnement de l'information scientifique et technique** : programme general d'information et Unisist. Paris: UNESCO, 1986.

SHERMAN, Laurence W. Combatendo o crime: a polícia e o controle do crime. IN: TONRY, Michael; MORRIS, Norval (Org.). **Policimento moderno**. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti. São Paulo: EDUSP, 2003. p. 177-252.

SILVA FILHO, José Vicente. **Homicídios: o que a polícia pode fazer?** [S.l.]: Instituto Fernand Braudel de Economia Mundial, 2000. Disponível em: www.braudel.org.br/publicacoes/bp/bp26_pt.pdf. Acessado em: 23 jun. 2010.

SOUZA, Elenice de. **Avaliação do policiamento comunitário em Belo Horizonte**. 1999. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

SOUZA, Luís Antônio Francisco de. Autoridade, violência e reforma policial: a polícia preventiva através da historiografia de língua inglesa. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 22, 1998. p. 265-294.

STONE, Christofher. Lições tiradas do Departamento de Polícia de Los Angeles para o policiamento urbano na América Latina. **Revista Brasileira de Segurança Pública**. v. 4, n. 6, fev/mar. 2010.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. **Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação**. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

TOFFLER, Alvin. **Powershift: as mudanças do poder: um perfil da sociedade do século XXI pela análise das transformações na natureza do poder.** Tradução Luiz Carlos do Nascimento Silva. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TOUTAIN, Lídia Brandão. Representação da informação visual segundo a ontologia e a semiótica. In: _____. (Org.). **Para entender a Ciência da Informação.** Salvador: EDUFBA, 2007. p. 91-102.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 2011.

WOIDA, Luana Maia; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Cultura informacional voltada ao processo de inteligência competitiva organizacional.** São Paulo: ENANCIB, 2008.

APÊNDICE - Questionário utilizado com os Comandantes de Policiamento da Capital e
RMS



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PPGCI-UFBA

Questionário aplicado aos Comandantes de Unidades Operacionais de Salvador.

Prezado Sr. **Comandante de Unidade Operacional da RMS**

Sou Oficial da PMBA e aluno do Programa de Mestrado em Ciência da Informação, no Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Como requisito para obtenção do título de Mestre, é necessário apresentar uma dissertação.

O questionário, em anexo, faz parte de uma pesquisa sobre Informação e Segurança Pública cujo título é “Usos e significados da informação na segurança pública: a prática dos comandantes de policiamento na RMS”.

O objetivo deste estudo é: “Conhecer a visão que tem os comandantes de unidades operacionais, sobre a importância da informação para constituição e funcionamento do policiamento”.

As respostas são importantes para que tenhamos um quadro realista do uso e do significado da informação para o policiamento da Região Metropolitana de Salvador. A intenção é compreender, para poder melhorar.

Agradeço a colaboração.

MARCELO DE CARVALHO SOUTO

OBS: A identificação do respondente não constará no bojo da pesquisa, apenas as respostas, que serão tratadas de forma analítica.

NOME DO RESPONDENTE: _____.

COMANDANTE DA OPM: _____.

DATA DA RESPOSTA: _____.

1 A quanto tempo V. S^a está na função de comando de unidade operacional em Salvador?

(a) 0 -1 ano (b) 1-2 anos (c) 2-3 anos (d) 3-4 anos (e) 4-5 anos (f) Mais de 5 anos

2 O que é informação para o senhor? (Marque quantas opções forem necessárias).

(a) Fatos e acontecimentos apreendidos a partir do uso dos sentidos no ambiente natural.

(b) Textos, gráficos, imagens, sons, segmentos de vídeo analógicos ou digitais, etc., que reproduzem algo captado de sua fonte original.

(c) Dados processados e estruturados de forma compreensível para ser utilizado em atividades diversas.

(d) Dados processados e estruturados que são integrados, analisados e validados por processos interpretativos.

(e) Conhecimento contextualmente relevante e que confere vantagem competitiva para quem a utiliza.

3 Considerando o desempenho de sua atividade, que grau de importância o senhor credita a informação?

(a) Importante.

(b) Pouco Importante.

(c) Nada Importante.

4 Considerando a utilização da informação no desempenho de sua atividade, informe com que frequência o senhor utiliza informação?

(a) Frequentemente.

(b) Pouco frequente.

(c) Não utilizo.

5 Em sua opinião, as dificuldades encontradas para a consecução dos objetivos da sua unidade estão concentradas em que área? (Marque quantas opções forem necessárias).

(a) Recursos financeiros.

(b) Recursos humanos.

(c) Recursos materiais (excetuando tecnologia).

(d) Tecnologia da informação e da comunicação.

(e) Gestão administrativa/operacional.

(f) Informação.

(g) Outras.

6 O senhor tem dificuldades para utilizar a informação no seu trabalho?

(a) Sim.

(b) Às vezes.

(c) Não.

Caso a resposta anterior seja “sim” ou “às vezes”, justifique a sua resposta.

7 Das diversas fontes de dados e informações disponíveis, quais o senhor mais utiliza?

(Marque quantas opções forem necessárias).

(a) Fontes policiais (inteligência, centros de chamadas e despachos, disque-denúncia, centros de estatística e análise criminal, etc.).

(b) Fontes não policiais (organizações públicas e privadas diversas, justiça, ministério público, imprensa em geral, etc.).

(c) Grupos comunitários (formais ou informais).

8 Qual a referência mais importante para avaliar se seu trabalho vai indo bem ou mal?

(marque apenas uma opção)

(a) São as fontes policiais.

(b) São as fontes não policiais.

(c) Grupos comunitários (formais ou informais).

9 Para o desenvolvimento do seu trabalho, essa referência é suficiente?

- (a) Sim
- (b) Às vezes
- (c) Não

Justifique a sua resposta?

10 Que uso o senhor faz da informação no seu contexto de trabalho? Cite exemplos.

11 Qual o significado da informação no seu contexto de trabalho? Cite exemplos.

12 O uso e o significado atribuído à informação pelo Senhor tem alterado ou reorientado a sua percepção sobre os problemas relacionados à violência e a criminalidade em sua área de atuação?

- (a) Sim
- (b) Às vezes
- (c) Não

Justifique a sua resposta?

13 O senhor acha que existe alguma disjunção entre a informação disponível e a sua prática profissional cotidiana?

- (a) Sim
- (b) Às vezes
- (c) Não

Justifique a sua resposta?

14 O senhor acha que existe alguma disjunção entre a informação disponível e a realidade que o cerca?

- (a) Sim
- (b) Às vezes
- (c) Não

Justifique a sua resposta?

15 Com relação a processos próprios de sua ação de comando de unidade operacional a informação disponível é suficiente para lhe colocar em que nível de ação? (marque apenas uma opção)

- (a) Operacional.
- (b) Tático.
- (c) Estratégico.

16 Sobre o uso que faço da informação disponível. (marque apenas uma opção)

1. Utilizo para responder a eventos em seguida ao recebimento passivo de pedidos por serviço.
2. Utilizo para criar as condições necessárias para tentar impedir que o crime ocorra.
3. Utilizo para “alterar, prevenir ou intervir antecipadamente nas situações”.

17 O senhor tem acesso a informação proveniente do disque-denúncia em sua unidade?

- (a) Sim
- (b) Não

Caso a resposta anterior seja “sim”, responda:

17.1 O Senhor associa a informação do serviço disque-denúncia ao policiamento comunitário?

- (a) Sim.
- (b) Não.

17.2 O Senhor associa a informação do serviço disque-denúncia à inteligência policial?

- (a) Sim.
- (b) Não.

17.3 O Senhor associa a informação do serviço disque-denúncia a um processo participativo, mesmo que anônimo, da comunidade no policiamento?

- (a) Sim.
- (b) Não.

17.4 Esta “informação” tem um papel de importância para o seu trabalho?

(a) Sim

(b) Não

Justifique a sua resposta:

17.5 Ela é mais importante do que outros tipos de informação?

(a) Sim

(b) Não

Justifique a sua resposta?

ANEXO – Quadro de Atributos de qualidade da informação.

ATRIBUTOS	EXPLICAÇÃO
Acessibilidade	Informação facilmente recuperável, acessível e viável;
Quantidade apropriada	Em quantidade suficiente e apropriada às necessidades;
Capacidade de compreensão	Informação de fácil compreensão ou de credibilidade duvidosa, informação confiável e verossímil;
Integridade	A informação inclui todos os méritos necessários e é Suficientemente completa? Atenda às necessidades? É ampla
Representação consistente	Formato e apresentação consistentes;
Fácil manuseio	Uso fácil perante uma necessidade específica, facilidade de integração;
Livre de erros	Correta, precisa e confiável;
Interpretação	Unidades de mensuração claras; facilidade de compreensão;
Objetividade	Baseada em fatos, objetiva, visão imparcial;
Relevância	Útil, apropriada, aplicável;
Credibilidade	Orienta-se de fontes com qualidade
Conveniência	Suficientemente atualizada e oportuna
Compreensão	Facilidade de entendimento
Consistência das informações	Detalhamento e completeza das informações
Confiabilidade das informações	Autoridade ou responsabilidade
Adequação das fontes	Tipo de linguagem adotada a coerência com os objetivos
Links	Ligações internas e externas
Facilidade de uso	Navegação da fonte
Layout das fontes	Mídias utilizadas
Restrições percebidas	Situações que podem restringir ou desestimular o uso da fonte
Suporte ao usuário	Auxílios aos usuários

Fonte: Lee e colaboradores (2002) e Tomaél e colaboradores (2004).