

ANÁLISE DOS FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO 190 PELA POLÍCIA MILITAR DE MATO GROSSO

Gabriel Cardim Pazim *
William Santana de Amorim *
Jonathan Willian Zangeski Novais **

RESUMO

A comunicação eficaz entre a população e a Polícia Militar é fundamental para que aconteçam respostas rápidas e relevantes, com o objetivo de aprimorar o sistema atual de acionamento que este tema foi escolhido. O problema central deste estudo é que a viabilidade do aplicativo depende de vários fatores, o que torna necessária a sua verificação e análise. Dessa forma, emergiu a pergunta de pesquisa: quais são os fatores críticos que influenciam a viabilidade de implantação do aplicativo 190 pela Polícia Militar de Mato Grosso, visando maior eficiência no atendimento à população? O objetivo deste estudo foi analisar os fatores críticos que influenciam a viabilidade de implantação do aplicativo 190. A abordagem empregada incluiu uma revisão bibliográfica sobre a utilização dessa tecnologia por outras polícias no Brasil e a aplicação de um questionário aos policiais e servidores que atuam no atendimento à população, a fim de obter suas percepções sobre o método atual e sobre a implementação do aplicativo. Concluiu-se desse trabalho que os principais fatores críticos são: infraestrutura tecnológica, resistência à mudança e capacitação dos operadores, aceitação popular e integração com outros sistemas. A análise da pesquisa revelou que a percepção dos profissionais é favorável, indicando que a tecnologia pode melhorar o atendimento emergencial, desde que seja funcional e de fácil utilização.

Palavras-chave: segurança. tecnologia. app. emergência. comunicação.

ABSTRACT

Effective communication between the population and the Military Police is essential for rapid and relevant responses to occur, with the aim of improving the current system of activation for which this topic was chosen. The central problem of this study is that the viability of the application depends on several factors, which makes its verification and analysis necessary. Thus, the research question emerged: what are the critical factors that influence the feasibility of implementing the 190 application by the Military Police of Mato Grosso, aiming for greater efficiency in serving the population? The objective of this study was to analyze the critical factors that influence the feasibility of implementing the 190 application. The approach used included a bibliographical review on the use of this technology by other police forces in Brazil and the application of a questionnaire to police officers and employees who work in the service. to the population in order to obtain their perceptions about the current method and the implementation of the application. It was concluded from this work that the main critical factors are: technological infrastructure, resistance to change and training of operators, popular acceptance and integration with other systems. The analysis of the research revealed that the perception of professionals is favorable, indicating that technology can improve emergency care, as long as it is functional and easy to use.

Keywords: security. technology. app. emergency. communication.

* Oficiais Alunos do 14º Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Academia de Polícia Militar Costa Verde – APMCV.

** Orientador professor Pós Doutor, Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT

INTRODUÇÃO

A busca por soluções inovadoras na atuação policial é um processo contínuo que deve responder às mudanças dinâmicas das exigências sociais, no sentido de melhorias na segurança pública. Segundo Miranda e Lima (2023), a adoção de tecnologias como automação de processos e análise de dados permite que a força policial forneça serviços de alto nível por meio da racionalização da administração pública e, ao mesmo tempo, da redução de custos operacionais.

Portanto, é imperativo que a Polícia Militar do Estado de Mato Grosso busque continuamente caminhos para aumentar sua eficácia, melhorando a qualidade das informações obtidas e, ao mesmo tempo, reduzindo o tempo de resposta em ocorrências. A aplicação proposta por este trabalho (aplicativo 190) destaca-se como uma inovação tecnológica, que poderá complementar o método atual e responder eficazmente a estas necessidades. A estreita relação da Polícia Militar com a comunidade, em proximidade com a tecnologia e o treinamento, ressalta a importância da confiança mútua e da eficácia diante de desafios como o aumento dos índices de criminalidade. (Vicentin de Oliveira, 2023).

No contexto da prestação de um serviço ágil e eficaz, surgiu a pergunta de pesquisa: quais são os fatores críticos que influenciam a viabilidade de implantação do aplicativo 190 pela Polícia Militar de Mato Grosso, visando maior eficiência no atendimento à população? Cujo objetivo principal desta plataforma será complementar o atendimento por meio da linha telefônica, garantindo a otimização no acionamento, reduzir o tempo e os custos de resposta, melhorar a fiabilidade da informação, o que conseqüentemente levará à melhoria da eficácia da segurança pública.

Com base em Vicentin de Oliveira (2023), as forças de segurança são de fundamental importância para a sociedade, e novos desafios só poderão ser superados por meio de uma maior aproximação entre a polícia militar e a comunidade, garantindo a sensação de segurança. Além disso, as inovações tecnológicas, bem como a política de formação dos agentes, levam a uma segurança pública mais eficiente em todos os sentidos.

A seleção deste tema baseou-se na necessidade de prosseguir com a modernização dos serviços de segurança pública, em linha com os atuais desenvolvimentos tecnológicos. Por meio da revisão bibliográfica, foi possível perceber que as tecnologias desempenham, de fato, um papel fundamental na atuação da Polícia Militar contra a criminalidade.

A pesquisa foi realizada por meio de uma combinação de métodos, começando com uma revisão de fontes bibliográficas como base para o estudo, e posteriormente um questionário foi aplicado a 60 profissionais da Polícia Militar. O objetivo da pesquisa foi coletar dados de percepções e experiências deles, relacionadas tanto ao método atual quanto à

implementação do aplicativo. A estatística descritiva foi utilizada na análise quantitativa dos dados obtidos por meio do questionário para identificar padrões e tendências. Uma abordagem de integração entre a informação proveniente dessas diferentes fontes permitiu fazer uma avaliação dos fatores críticos que condicionam a viabilidade da implementação da aplicação.

O objetivo geral da pesquisa foi examinar os fatores críticos essenciais na implementação de um aplicativo, denominado 190, pela Polícia Militar de Mato Grosso, para complementar o método atual que é a linha telefônica. E teve como objetivos específicos: explorar o procedimento existente de acionamento e resposta da Polícia Militar; identificar os fatores críticos que interferem na viabilidade de implementação do aplicativo 190 pela Polícia Militar de Mato Grosso; revisão bibliográfica sobre o emprego de canais digitais pelas Polícias Militares em outras regiões; propor as especificações funcionais exigidas para a plataforma digital, após a revisão bibliográfica e análise da percepção dos profissionais que atuam no atendimento por meio da linha telefônica; verificar as vantagens que advêm da implementação desta plataforma no que diz respeito à tempestividade e fiabilidade da informação e propor meios para garantir uma resposta policial célere e eficiente.

MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo buscou analisar a percepção dos profissionais sobre os fatores críticos, a viabilidade e as vantagens que podem ser obtidas com a adoção de uma aplicação de acionamento da Polícia Militar de Mato Grosso. A metodologia utilizada incluiu levantamento bibliográfico e aplicação de questionário específico aos profissionais que atuam no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) Cuiabá, CIOSP Rondonópolis, Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) dos Comandos Regionais de Nova Mutum e Água Boa visando coletar informações importantes relacionadas à eficácia dos atuais processos e desafios vivenciados, além de expectativas quanto à implementação de novas tecnologias para auxiliar no atendimento de ocorrências policiais.

A plataforma Google Forms foi utilizada para aplicação do questionário aos profissionais. Os itens da pesquisa tiveram como objetivo entender seus desafios diários, em termos de eficiência e também o que esperam em relação à implantação do aplicativo de acionamento da Polícia Militar.

Foram analisados por este estudo aspectos importantes que devem ser considerados para a implantação do aplicativo de acionamento da Polícia Militar de Mato Grosso, cuja finalidade é reduzir o tempo de resposta, melhorar a precisão das informações e aumentar a eficiência da resposta policial em ocorrências.

Os dados do estudo foram analisados por meio de uma abordagem descritiva onde a percepção dos policiais em diversos aspectos foi feita por meio do cálculo de percentuais. A tabulação dos dados e o cálculo dos percentuais para cada categoria de resposta das questões do questionário aplicado aos profissionais da Polícia Militar de Mato Grosso possibilitou a opinião dos participantes sobre temas importantes para a pesquisa.

Os profissionais foram questionados sobre: o tempo de resposta em ocorrência, a clareza e a precisão das informações recebidas, e sugestões para aprimorar o atendimento das ocorrências. É importante destacar que o questionário foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, e ainda, os participantes foram informados e solicitados que analisassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, assegurando que todas as etapas do estudo respeitassem os princípios éticos e a confidencialidade dos participantes.

O uso de abordagens quantitativas e qualitativas durante a análise dos dados auxiliou na compreensão de um mosaico de impactos previstos, provocados pela tecnologia no atendimento de ocorrências pela Polícia Militar de Mato Grosso em diferentes níveis, que não seria possível caso apenas um método fosse utilizado.

O total de profissionais incluídos na amostra da pesquisa foi de 60 com distribuição igualitária entre Cuiabá (capital) e cidades do interior como Rondonópolis, Água Boa, Nova Mutum. Esta distribuição oferece uma visão geral a partir de diferentes perspectivas em diferentes regiões, abrangendo configurações urbanas e rurais, retratando assim diversas necessidades e opiniões que são distintas, mas não menos importantes para a pesquisa.

Na capital, Cuiabá, foram coletadas 30 respostas, todas provenientes do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública - CIOSP de Cuiabá, com amostra composta predominantemente por servidores militares, embora também incluía uma quantidade significativa de servidores civis. No interior do estado, a amostra é igualmente de 30 profissionais, distribuídos entre o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública - CIOSP de Rondonópolis, Centros de Operações da Polícia Militar (COPOMs) do 13º Comando Regional - Água Boa e Centros de Operações da Polícia Militar (COPOMs) do 14º Comando Regional - Nova Mutum. Essa amostra interiorana é composta exclusivamente por servidores militares.

A proporção de militares que participaram do estudo, tanto na capital quanto no interior, bem como o grande número de servidores civis em Cuiabá, ajudaram na avaliação de diferentes pontos de vista em relação à implementação do aplicativo. Ao analisar essas informações, foram percebidas diferenças de expectativas e necessidades tecnológicas de acordo com a localização dos profissionais, fato que permitirá adequar a solução proposta de forma mais precisa e adaptativa às especificidades de cada região.

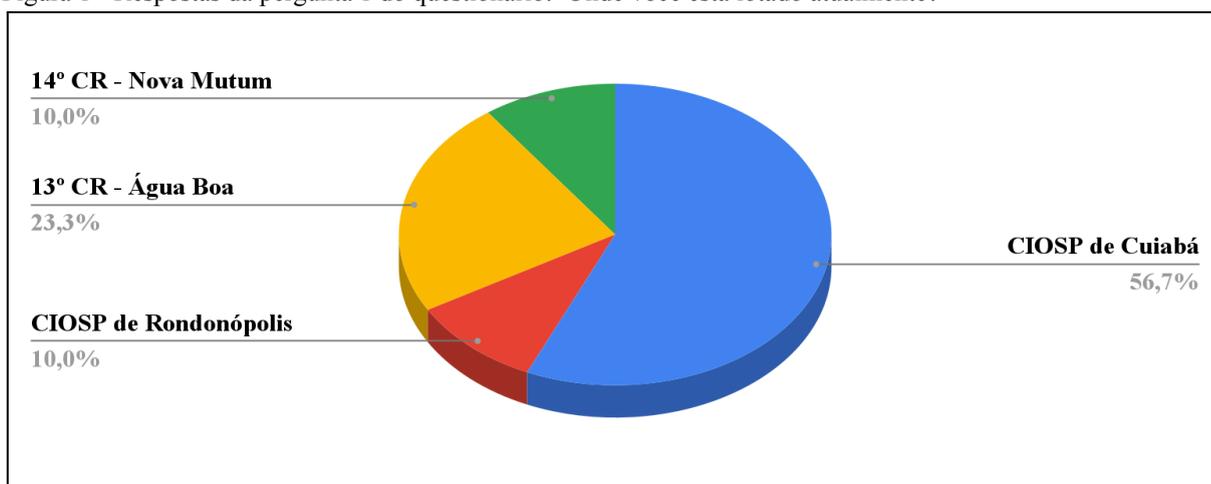
RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta a análise de dados obtidos em pesquisa com profissionais da Polícia Militar, o objetivo foi investigar a percepção deles sobre os fatores considerados críticos na implementação de um aplicativo destinado a funcionar em conjunto com a linha telefônica 190. A análise abrangerá a avaliação feita por esses profissionais sobre a eficácia do sistema atual e das funções propostas para a nova aplicação.

Serão destacadas as diferenças de percepção entre os policiais localizados na capital e os do interior. Além disso, as lições aprendidas com as experiências de outros estados na adoção de soluções semelhantes foram incluídas para se ter uma visão global dos desafios, bem como das oportunidades que provavelmente serão encontradas por meio da implementação dessa aplicação.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da primeira pergunta do questionário, que identifica o local de trabalho dos participantes:

Figura 1 - Respostas da pergunta 1 do questionário: Onde você está lotado atualmente?



Fonte: Dados coletados via questionário

Foi realizada uma análise dos locais de trabalho dos participantes do questionário para obter informações mais precisas sobre as respostas dos profissionais de segurança pública. Compreender isto é essencial, pois ajuda a enquadrar o contexto das outras respostas e perfis que estão sendo tratados.

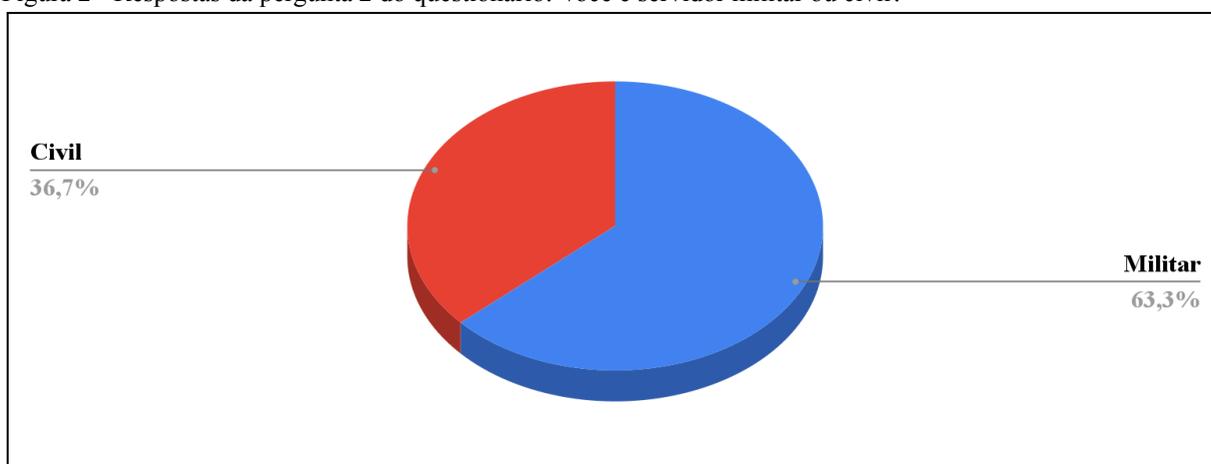
A maioria está sediada no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) em Cuiabá, 56,7% das respostas. Já o CIOSP de Rondonópolis, com aproximadamente 10% dos entrevistados. Esta informação permite analisar melhor, sabendo que uma grande proporção dos dados provém destas duas principais unidades.

Dos profissionais respondentes, 23,3% estão localizados nas Centrais de Atendimento do 13º Comando Regional em Água Boa e 10% no 14º Comando Regional em Nova Mutum, este dado se mostra significativo porque esclarece os desafios únicos que os policiais do interior do estado podem enfrentar.

Ao identificar exatamente de onde são, conseguiu-se dados mais detalhados e relevantes, essenciais para captar a dinâmica e os desafios de cada local. Isso permite comparar de forma mais precisa os desafios enfrentados na capital e no interior.

Foi apresentado, na Figura a seguir, os dados da segunda pergunta do questionário, que verifica se o participante é militar ou civil:

Figura 2 - Respostas da pergunta 2 do questionário: Você é servidor militar ou civil?



Fonte: Dados coletados via questionário

A análise das respostas da pesquisa mostrou um conjunto significativo de dados que apontam para os fatores que influenciam a viabilidade da implementação do aplicativo pela Polícia Militar de Mato Grosso. 63,3% dos participantes da pesquisa se identificaram como militares, enquanto 36,7% se identificaram como civis.

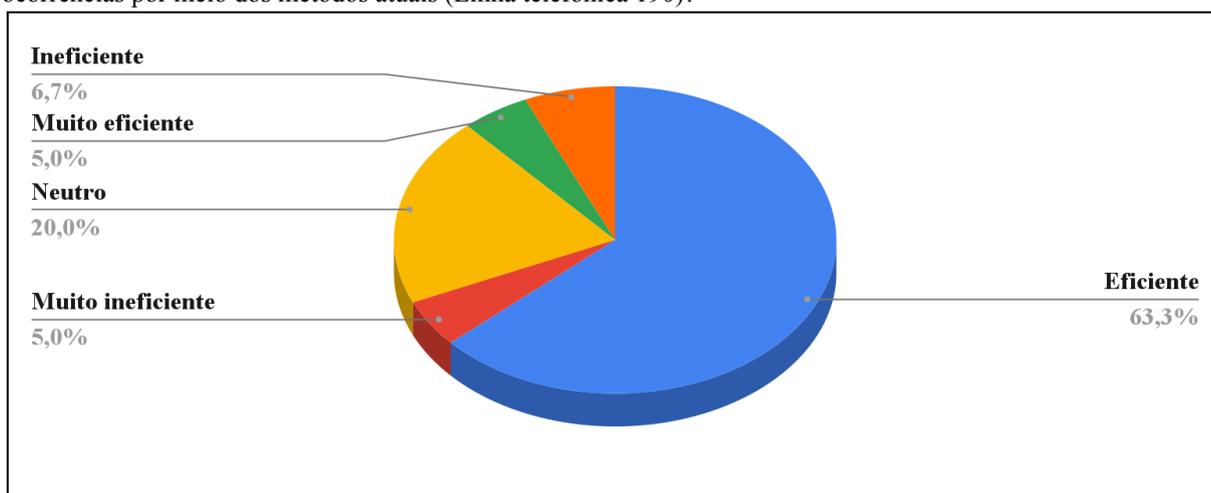
A separação dos perfis entre militares e civis realça particularidades importantes na formação, nas responsabilidades e, conseqüentemente, nas experiências. Normalmente, espera-se que os militares tragam a sua abordagem disciplinada, bem como o seu conhecimento dos procedimentos, por outro lado, os civis podem trazer competências técnicas, além de uma série de perspectivas diferentes.

A importância destas particularidades não pode ser negligenciada quando se trata de mapear e executar habilmente a aplicação. A personalização de abordagens de treinamento que levam em conta as características únicas de cada grupo pode aumentar a eficácia e a aceitação da aplicação na configuração operacional. Além disso, a criação de mecanismos adequados de comunicação e avaliações bidirecionais, por meio dos quais os detalhes sobre as

necessidades dos vários usuários são efetivamente transmitidos, também desempenha um papel fundamental para garantir que o aplicativo seja adequado para todos os usuários, operadores militares e civis e população.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da terceira pergunta do questionário, que avalia a eficiência da linha telefônica 190:

Figura 3 - Respostas da pergunta 3 do questionário: Como você avalia a eficiência de recepção e despacho de ocorrências por meio dos métodos atuais (Linha telefônica 190)?



Fonte: Dados coletados via questionário

Ao analisar a terceira pergunta, que investiga a eficiência do atendimento pelos métodos atuais, número de emergência 190. A maioria dos profissionais, 63,3%, considerou o método atual eficiente e 5% considerou muito eficiente.

Houve diferenças significativas ao avaliar as respostas dos profissionais da capital Cuiabá do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) e dos seus profissionais do interior ((Centros de Operações Policiais Militares COPOMs) de Água Boa, Nova Mutum, Rondonópolis). Na capital, cerca de 76,2% dos profissionais consideraram os métodos atuais como eficientes ou muito eficientes, contrastando este valor com o obtido para as regiões do interior, cerca de 53,8% manifestaram uma opinião positiva relativamente a estas mesmas práticas. Esta diferença de opinião indica que aqueles que trabalham no centro urbano consideram a linha telefônica 190 mais eficaz para atendimento do que aqueles que trabalham no interior.

A pesquisa revelou que um número notável de profissionais tanto da zona urbana como rural demonstrou neutralidade, 15,4% em Cuiabá e 30,8% no interior, em relação aos métodos atuais ou os considerou ineficazes, 8,5% em Cuiabá e 15,4% no interior, para atendimento de ocorrências usando a linha telefônica 190. Esta neutralidade pode ser um indicativo de cuidado ao avaliar a eficácia do sistema nos seus contextos de trabalho

específicos, a percepção dos profissionais aponta deficiências operacionais percebidas com preocupação. Estas percepções divergentes exigem um ajuste das políticas, com base nas diferentes realidades regionais, juntamente com práticas que incluam ajustes às condições locais, para que a resposta às ocorrências possa ser melhorada.

A implementação do aplicativo pode complementar o serviço telefônico e ajudar a superar os obstáculos atuais. Isso pode mitigar a reputação negativa que alguns profissionais do interior possuem, como demonstrado na pesquisa. No interior a falta de sinal telefônico e as chamadas direcionadas para outras localidades são problemáticas, a aplicação teria uma utilidade especial, pois necessita apenas de internet para funcionar. Nas cidades e áreas rurais, a internet é comum, apesar da falta de comunicação via telefone, pois é acessada por rádio ou satélite. Esse método já demonstrou eficácia no Paraná, pois o aplicativo permite a comunicação com a polícia utilizando apenas a internet.

O aplicativo "PR 190" da Polícia Militar do Paraná permite atendimento emergencial sem ligação telefônica, com registro de ocorrências variadas e acessibilidade para surdos. Os casos graves serão priorizados com atendimento imediato. Também permite o envio de vídeos e fotos, para garantir eficiência no tratamento de denúncias e reduzir trotes que desperdiçam tempo e combustível. "Visando auxiliar as informações repassadas, em algumas ocorrências é possível enviar vídeo e fotos e, após o preenchimento do formulário, é iniciado um chat caso seja necessário maiores informações. Também é possível acompanhar todos os detalhes da ocorrência, dando maior credibilidade." (Polícia Militar do Paraná, 2024).

O uso de tecnologias de geolocalização, como o aplicativo da Polícia Militar do Piauí, pode fazer uma enorme diferença na prestação de serviços no interior do estado, mais ainda, nas áreas rurais. O georreferenciamento facilita a localização exata, superando as limitações da linha telefônica. Por sua vez, garante que mesmo as localidades remotas e de difícil acesso recebam uma resposta policial rápida e bem-sucedida.

Fábio Abreu, secretário de Segurança Pública do Piauí, destaca o lançamento de um novo aplicativo que possibilita o registro georreferenciado, ato que facilita a resposta policial por meio de viaturas mais próximas e amplia os canais de comunicação com os cidadãos. "O aplicativo tem várias funcionalidades que são importantes, principalmente o fato de gerar uma ocorrência georreferenciada, ou seja, os policiais das viaturas vão acompanhar esse trabalho de forma orientada." (Polícia Militar do Piauí, 2017).

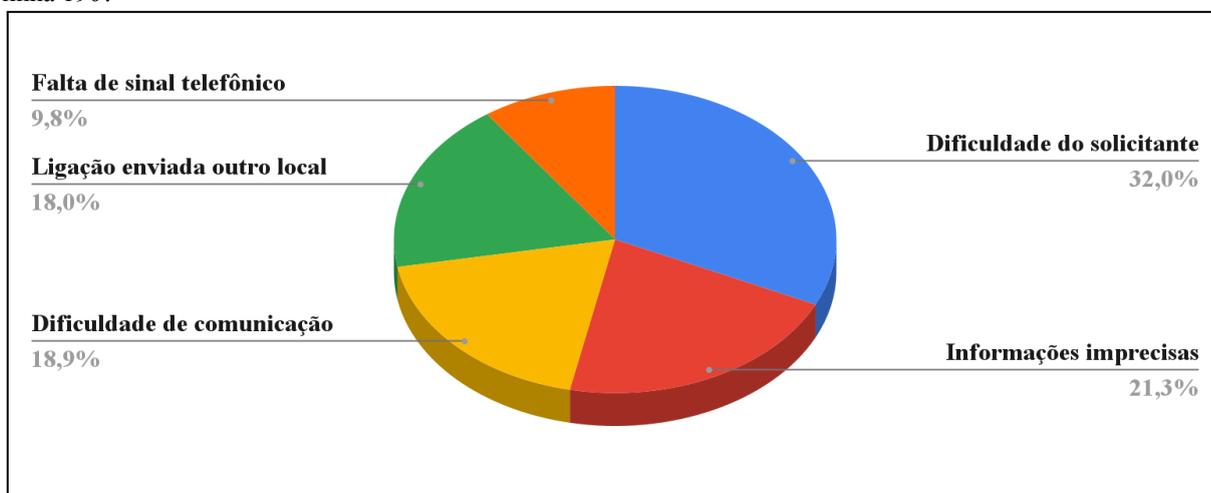
Funções de georreferenciamento são adotadas por diversas polícias estaduais e pela Polícia Militar do Espírito Santo para mapear a posição exata das ocorrências. O aplicativo APP 190 ES, expandido pela Sesp em 2021, oferece acionamento policial simplificado em todo o Espírito Santo, com georreferenciamento para rápida resposta às ocorrências. Lançado

inicialmente em 2019, o app agora está disponível para todos os cidadãos capixabas, melhorando o acesso aos serviços de segurança pública pelo smartphone. "A principal é o acionamento da polícia com apenas um clique. O recurso conta com georreferenciamento, o que reduz o tempo necessário para atendimento e envio de equipes para a ocorrência." (Ferreira, 2021).

As variações nas condições de trabalho e nas experiências locais devem-se às diferentes disponibilidades de recursos. Estas disparidades afetam diretamente como a eficácia dos serviços prestados é percebida. Assim, é importante levar em conta essas peculiaridades regionais ao projetar mudanças ou melhorias nos fluxos de trabalho operacionais e de atendimento ao cidadão nas organizações de segurança pública. Estar ciente de tais distinções pode ajudar na tomada de decisões estratégicas no sentido de adaptar os serviços para atender às necessidades específicas de cada localidade, promovendo, conseqüentemente, melhor produtividade e também satisfação da população.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da quarta pergunta do questionário, que avalia os problemas no uso da linha telefônica 190:

Figura 4 - Respostas da pergunta 4 do questionário: Quais dos seguintes problemas são enfrentados no uso da linha 190?



Fonte: Dados coletados via questionário

Uma parcela grande dos participantes, 32,0% ao responder a questão quatro do questionário, abordando os problemas de comunicação por meio da linha telefônica 190, considerou que a dificuldade do comunicante em informar corretamente o local da ocorrência é um desafio significativo. Isto indica que é uma questão que acontece frequentemente e é importante em consideração a eficácia no serviço.

Os dados indicam diversas áreas importantes a serem abordadas para melhorar a qualidade do serviço de recepção e despacho de ocorrências por meio da linha 190. O objetivo é melhorar a eficácia e a qualidade do serviço prestado à população em geral.

E entre eles há também a menção de não poder interagir facilmente com quem solicitou o serviço, criando complexidades adicionais para a resolução de um ocorrências. Cerca de 18,0% apontaram problemas com ligações direcionadas incorretamente para outras unidades ou cidades, dificultando o acesso da população à Polícia Militar.

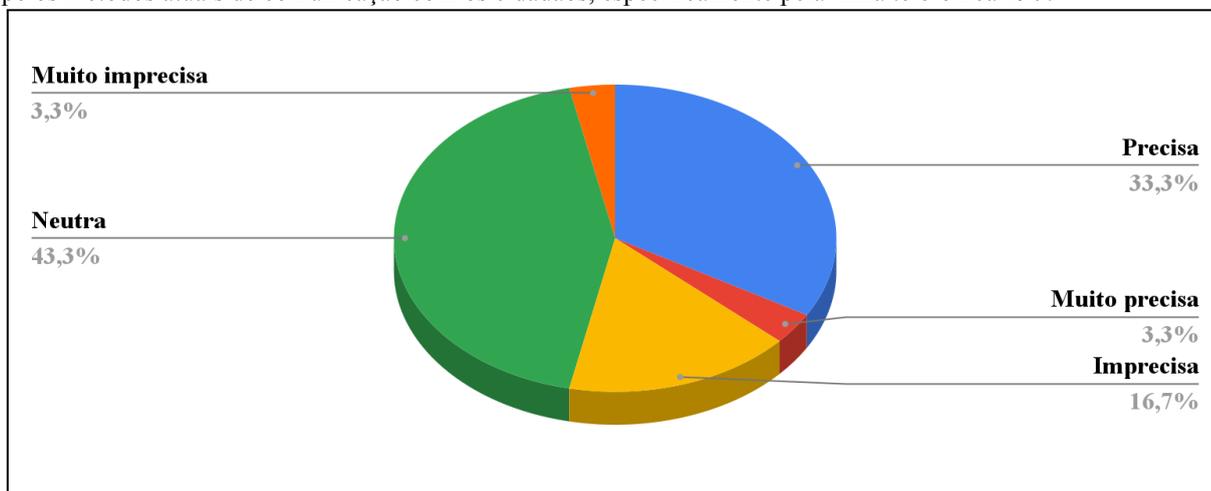
Outras questões críticas também foram reconhecidas. Mencionada por 9,8% dos participantes, a falta de sinal telefônico é muito preocupante, especificamente em áreas que possuem baixa cobertura e apresentam problemas técnicos, por parte da operadora do telefone fixo 190, isso é problema grande, porque faz com que a população tenha dificuldade de contato com a Polícia Militar e representa uma ameaça à capacidade de resposta da Polícia Militar. Já 18,9% relataram ter dificuldade de comunicação em geral, é evidente que esforços devem ser feitos para garantir que a transmissão da informação seja lúcida e eficaz, conforme necessário. A falta de fiabilidade da informação transmitida por meio da linha 190, observada por 21,3%, é significativa porque pode causar atrasos e respostas insuficientes que podem afetar negativamente a vítima que necessita de assistência. Esses obstáculos demonstram a importância crucial das melhorias e da adoção de tecnologias que possam complementar e facilitar a coleta, verificação e transmissão de informações.

Na questão 4, que investigou os obstáculos à comunicação via linha telefônica 190, surgiram dúvidas adicionais dos participantes no campo "Outros". Alguns suscitaram a questão das ligações automáticas “chamadas de bolso” que ocupam a linha, dificultando o atendimento emergencial. Outros apontaram a questão de celulares em posse de menores, culminando em trotes que atrapalham a eficiência do serviço policial. E ainda mais sobre falta de coleta adequada de informações por parte dos atendentes. Estas observações demonstram vários desafios que precisam ser superados.

O problema do trote pode ser diminuído com a implementação do aplicativo como pode-se perceber por meio da experiência da Polícia Militar da Paraíba: O aplicativo SOS Cidadão da Paraíba disponibiliza um recurso que permite acionamento direto do Ciop (190), auxiliando na redução de ligações falsas e garantindo um alcance efetivo do socorro policial. O aplicativo foi elaborado para simplificar a comunicação da população com os órgãos governamentais, garantindo assim uma resposta rápida e eficaz em situações críticas. "O serviço permite que as pessoas possam fazer chamadas à Polícia e vai ajudar a diminuir a quantidade de trotes recebidos diariamente." (Polícia Militar da Paraíba, 2017).

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da quinta pergunta do questionário, que avalia a precisão das informações recebidas pelos métodos atuais de acionamento da Polícia Militar:

Figura 5 - Respostas da pergunta 5 do questionário: Como você avalia a "precisão das informações" recebidas pelos métodos atuais de comunicação com os cidadãos, especificamente pela linha telefônica 190?



Fonte: Dados coletados via questionário

A análise da precisão da informação obtida via linha telefônica 190, revela uma diversidade de opiniões dos entrevistados. Entre 60 pessoas, um terço 33,3% opinou que as informações recebidas eram precisas, enquanto apenas 3,3% as classificaram como muito precisas, o que implica que 36,6% confiam na precisão das informações comunicadas por meio deste canal.

No entanto, 16,7% dos participantes consideraram-na imprecisa e 3,3% disseram ser muito imprecisa. A incerteza é demonstrada por um quinto, 20,0% dos inquiridos, no que diz respeito à exatidão da informação quando contactada por meio da linha telefônica 190.

As conclusões mostram um nível moderado de confiança na exatidão das informações recebidas via 190, mas também demonstram um nível significativo de incerteza que precisa ser ajustado. A neutralidade demonstrada por muitos participantes pode sugerir que, embora algumas pessoas recebam informações corretas, outras não, o que demonstra uma falta de consistência na qualidade do serviço.

Por meio da experiência de outros estados, como o de Rondônia, pode perceber os benefícios do aplicativo como complemento contribuindo na superação dos problemas da linha telefônica: Com base nos dados coletados por meio de notícias, é possível inferir que o aplicativo “PMRO Cidadão” é uma importante inovação no estreitamento das relações entre a Polícia Militar de Rondônia e a sociedade. Pois, facilita o envio de denúncias e o acionamento da Polícia Militar, tornando a comunicação mais ágil e eficaz, correspondendo com o que se

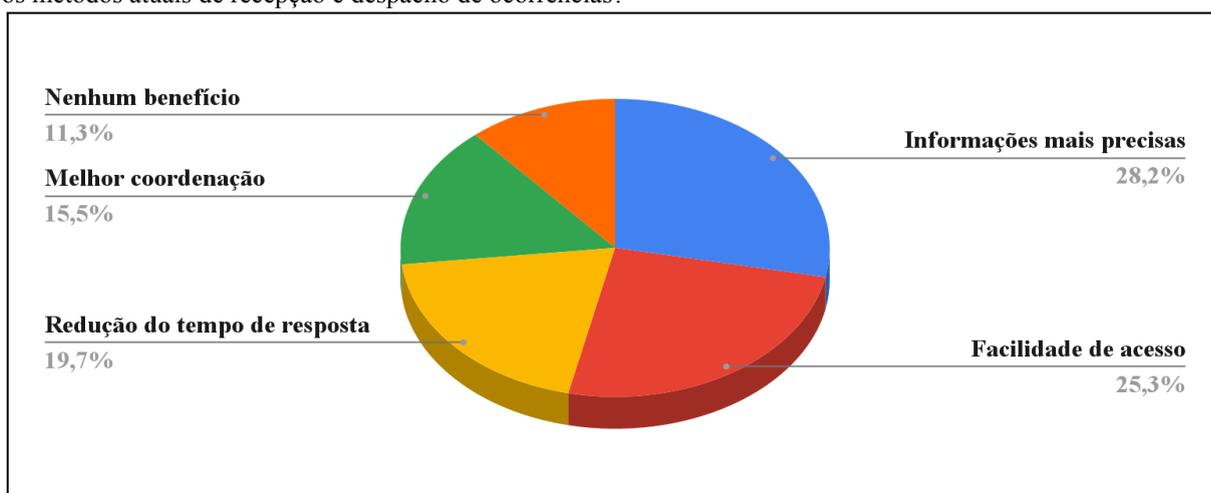
espera de tal recurso tecnológico, e assim esta ferramenta promove o envolvimento ativo dos cidadãos na segurança local que por sua vez leva à criação de um local mais colaborativo de segurança. "O aplicativo "PMRO Cidadão" é um meio complementar do cidadão realizar suas denúncias e solicitação de atendimento policial militar. Trata-se de uma ferramenta para aproximar ainda mais a Corporação da sociedade rondoniense, fazendo com que a interação com o cidadão seja mais efetiva.". (Secom - RO, 2023).

A comparação entre profissionais da capital (Cuiabá) e do interior (Rondonópolis, Água Boa, Nova Mutum) mostra que 40% dos da capital consideram as informações do 190 precisas ou muito precisas, enquanto 36,6% do interior compartilham isso. Opinião de 20% dos que estão na capital considerando-os imprecisos ou muito imprecisos, em comparação com 23,4% no interior, ambas as regiões têm uma taxa de neutralidade de 40%, o que indica dissimilaridade na experiência percebida no serviço.

Os profissionais da capital têm um pouco mais de confiança do que os profissionais do interior, mas as elevadas taxas de neutralidade demonstram a necessidade de aprimoramento, para que haja maior uniformidade e confiabilidade, essenciais para as comunicações de emergência, para serem mais eficazes em todo o Estado para atender melhor às necessidades da população.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da sexta pergunta do questionário, que identifica quais seriam os benefícios de implementar um aplicativo de acionamento:

Figura 6 - Respostas da pergunta 6 do questionário: Na sua opinião, quais seriam os benefícios de implementar um aplicativo 190 específico ou a sessão SOS do aplicativo MT Cidadão (sessão integrada de segurança pública, que reúne serviços de acionamento da Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros) para complementar os métodos atuais de recepção e despacho de ocorrências?



Fonte: Dados coletados via questionário

Os participantes suscitaram opiniões positivas ao considerarem a possibilidade de benefícios ao combinar um aplicativo 190 ou uma sessão SOS MT Cidadão com técnicas de

acionamento da Polícia Militar já existentes. Este estudo demonstra por meio da experiência em outros estados como a inovação tecnológica pode ser integrada nos métodos tradicionais, conduzindo à melhoria da eficiência e eficácia da atuação policial.

Entre os participantes da pesquisa, 28,2% identificaram que o principal benefício dessa combinação seria o aumento da confiabilidade das informações. Isso implica que ter a capacidade de oferecer dados mais confiáveis e detalhados, por sua vez, melhoraria a resposta da Polícia Militar e garantiria a alocação precisa de recursos.

A quantidade de informações que é possível ser enviada pelo aplicativo facilita o serviço, conforme o experienciado pela Polícia Militar do Ceará: Camilo Santana ressaltou que o APP 190 proporciona acesso rápido aos serviços de segurança, utilizando tecnologia para aumentar a credibilidade das solicitações à Ciops e reduzir trotes significativamente no Ceará. "Se o fato ocorrer naquele momento, a pessoa pode fazer o registro do cidadão, do veículo, pode gravar, bater uma foto e enviar pelo aplicativo. Imediatamente, ao receber a solicitação, a Ciops já encaminha para a viatura mais próxima ao local onde o fato ocorreu." (Vice-Governadoria do Ceará, 2017).

Ainda sobre o maior detalhamento, ou maior precisão das informações, observou-se a experiência da Polícia Militar de Santa Catarina que corrobora com a pesquisa: O aplicativo da Polícia Militar de Santa Catarina permite a transmissão de dados em tempo real, incluindo localização e fotos ou vídeo, promovendo uma melhor comunicação sobre detalhes do fato. Além disso, o aplicativo é fácil de usar para pessoas com deficiência auditiva e fala, embora não pretenda substituir totalmente as chamadas telefônicas, oferece uma opção alternativa. "acionar a PM de forma mais rápida e efetiva, com envio dos dados, da localização exata da ocorrência, fotos, vídeos e áudios sobre o incidente, o que proporciona maior clareza e agilidade na comunicação dos fatos e também um maior detalhamento da ocorrência para o atendimento policial." (Castro, 2020).

Além disso, 25,3% dos participantes da pesquisa consideraram a fácil disponibilidade de dados uma vantagem notável e interessante. A implementação de uma aplicação pode agilizar e acelerar o fluxo de comunicação entre a comunidade e a Polícia Militar, permitindo assim, que as pessoas informem facilmente sobre quaisquer incidentes ou obtenham as informações de que necessitam, podendo reduzir os obstáculos à comunicação.

Sobre esse contexto da pesquisa, pode-se verificar a experiência da Polícia Militar do Pará: A Polícia Militar lançou o aplicativo "190 PA" em Santarém, Pará, para facilitar a comunicação direta com o cidadão. Com pré-cadastro e seleção de ocorrências, a ferramenta encaminha emergências à viatura mais próxima. "A pessoa pode acessar a lojinha do celular e buscar o aplicativo '190 PA', depois tem que fazer um pré-cadastro. Com os dados já salvos, é

só escolher qual o tipo de ocorrência, mas lá também tem a parte de denúncias." (Santarém - PA, 2019).

A diminuição do tempo de resposta foi destacada como uma grande vantagem por 19,7% dos pesquisados. Esta integração de uma aplicação com o sistema existente pode ampliar o acesso da população e facilitar a entrega de informações, o que, por sua vez, aumenta a capacidade das equipes de resposta, portanto, é importante para aumentar a produtividade do trabalho e proporcionar segurança pública de uma forma mais eficiente.

A redução do tempo de resposta tem sido observada pela Polícia Militar do Amazonas: A Polícia Militar do Amazonas lançou em Manaus um aplicativo experimental 190 cujo objetivo é facilitar chamadas de emergência via plataforma disponível para Android e IOS. "O aplicativo vai reduzir consideravelmente o tempo resposta da PM. O que pelo telefone 190 pode levar minutos, no aplicativo o tempo resposta é reduzido para segundos." (Lorrane, 2017).

A boa coordenação entre operadores e equipes de campo é uma vantagem significativa identificada por 15,5% dos profissionais. Os aplicativos permitem a comunicação em tempo real, além da troca de dados entre centros de comando e unidades no terreno, o que ajuda a tornar as operações mais coordenadas e eficazes.

Ainda assim, é demonstrado no estudo que 11,3% dos inquiridos não vêem qualquer vantagem na implementação da aplicação, o que pode ser um indício de dúvidas sobre a viabilidade técnica ou oposição à mudança por parte dos profissionais. Estas diferentes opiniões demonstram a necessidade de planejamento sem deixar de avaliar qualquer preocupação das partes interessadas.

Foi demonstrado nos resultados um notável reconhecimento das vantagens que uma aplicação pode oferecer ao complementar os métodos tradicionais de trabalho durante a condução. A maioria dos entrevistados considera esta fusão como uma oportunidade para aumentar a precisão das informações, facilitar a acessibilidade, diminuir o tempo de resposta e melhorar a atuação policial em prol da população. No entanto, a adoção dependerá de abordar essas apreensões pré-existentes, sem esquecer de preparar adequadamente todos os profissionais para utilizarem essa tecnologia.

Além dos benefícios demonstrados acima, há a possibilidade de inclusão como uma grande vantagem, conforme o que se observa do aplicativo da Polícia Militar do Rio de Janeiro: A Secretaria de Segurança do Rio de Janeiro teve a Nearbee como parceira no lançamento do aplicativo Emergência RJ, que permite a comunicação imediata das pessoas em situações de emergências e denúncias na Região Metropolitana. Os usuários podem fazer reclamações rapidamente enviando fotos e áudio e sua localização. "Estima-se que 4,8% da

população possua dificuldade auditiva ou de fala. Estas pessoas terão essa ferramenta como forma de inclusão. Este é mais um canal de acionamento da Polícia Militar do Rio de Janeiro para emergências ao cidadão." (Polícia Militar do Rio de Janeiro, 2016).

E ainda, os benefícios das funcionalidades implementadas pela Polícia Militar de São Paulo e Minas Gerais, Segurança Escolar e Videochamada, respectivamente: O aplicativo "190 SP" em São Paulo permite o registro de denúncias variadas com localização via georreferenciamento, visando agilizar o acesso aos serviços de emergência, fortalecer a interação com a comunidade e priorizar o atendimento às ocorrências mais graves. "O aplicativo "190 SP" permitirá o registro de denúncias de diferentes naturezas como violência doméstica, perturbação do sossego, alarme disparado e aglomeração, entre outras. A localização é preenchida no registro pelo usuário ou automaticamente pelo georreferenciamento". (São Paulo, 2022).

A Polícia Militar de São Paulo optou por uma forma bastante inovadora de integrar a segurança escolar ao seu sistema. Por meio do recurso, escolas e instituições de ensino podem ter contato direto com a Polícia Militar de forma facilitada para atendimento rápido em casos de emergência. Os incidentes podem ser reportados por meio do aplicativo, podem ser solicitadas patrulhas e medidas preventivas de orientação, que contribuem para o reforço da segurança no ambiente educativo e criam um sentimento de proteção entre alunos, professores e pais. Este ato mostra que a Polícia Militar de São Paulo está determinada a utilizar a inovação tecnológica, neste caso um aplicativo, para melhorar a segurança pública com mais colaboração das comunidades.

O aplicativo da Polícia Militar de Minas Gerais disponibiliza recursos essenciais para diversos tipos de emergências. Em situações em que a pessoa não pode falar por ligação e necessitam de ajuda, como casos que envolvem violência doméstica, a funcionalidade de troca de mensagens dentro da aplicação permite procurar assistência sem chamar a atenção do infrator.

Quando se trata de emergências médicas, primeiros socorros, por exemplo, engasgo de um bebê, a videochamada é um recurso que ganha extrema importância. Ele permite que os policiais ofereçam orientação visual em tempo real, o que pode levar a uma resolução eficaz da situação.

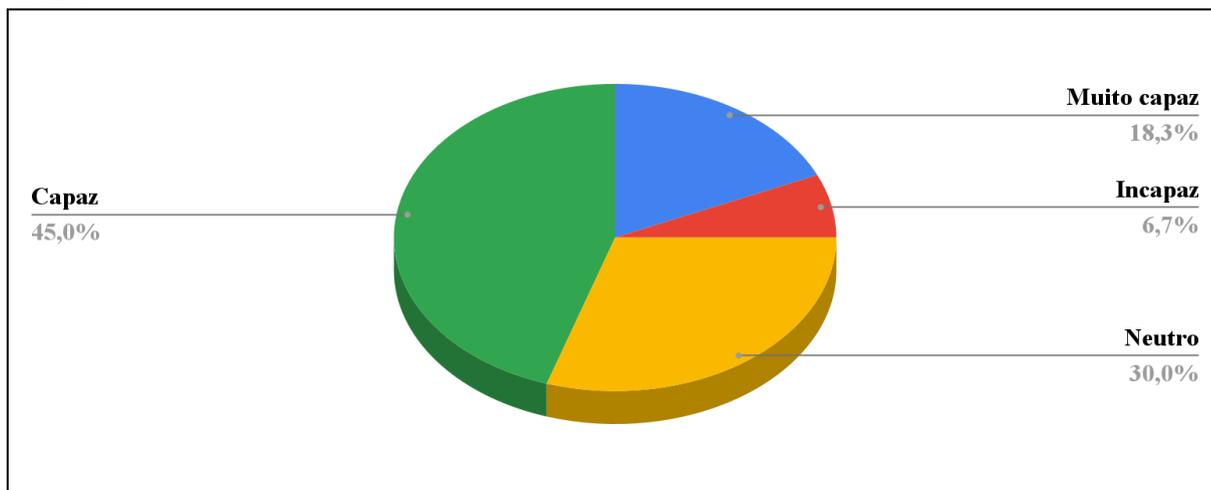
Além de garantir uma comunicação eficaz em momentos críticos, a aplicação funciona também como um suporte no sentido de reforçar o apoio e a segurança de quem necessita. "O serviço pode ajudar pessoas que estão em perigo e não podem falar pelo telefone, mas conseguem digitar, como em casos de violência doméstica, por exemplo. É possível também fazer chamada de vídeo quando uma criança se engasga". (Mussi, 2023).

Na questão 6, campo “Outros”, os participantes compartilharam algumas opiniões adicionais sobre a introdução do novo aplicativo. Uma proposta implicava que o aplicativo pudesse ser utilizado como mais um canal de notificação de ocorrências, facilitando ainda mais a comunicação da população com a Polícia Militar. Outro não quis opinar por desconhecer detalhes do estudo. Um terceiro parecer apontou a eficiência do atual sistema SIOSP-GEO e recomendou a integração do novo aplicativo 190 com este sistema como módulo.

Além disso, foram manifestadas dúvidas sobre potenciais casos de má-fé no uso da tecnologia. Estas contribuições representam realmente a diversidade de opiniões, mostrando como é importante, ao introduzir uma solução, considerar as diferentes perspectivas e desafios que dela possam surgir.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da sétima pergunta do questionário, que avalia a capacidade do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) e Centros de Operações da Polícia Militar (COPOMs) se adaptarem a novas tecnologias:

Figura 7 - Respostas da pergunta 7 do questionário: Como você avalia a capacidade do CIOSP e Centrais de atendimento (COPOMs) de se adaptarem a novas tecnologias, como um aplicativo de acionamento da Polícia Militar?



Fonte: Dados coletados via questionário

A sétima questão da pesquisa tratava da avaliação da adaptabilidade do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) e das Centrais de Atendimento (Centros de Operações Policiais Militares COPOMs) às novas tecnologias, como um aplicativo de acionamento da Polícia Militar.

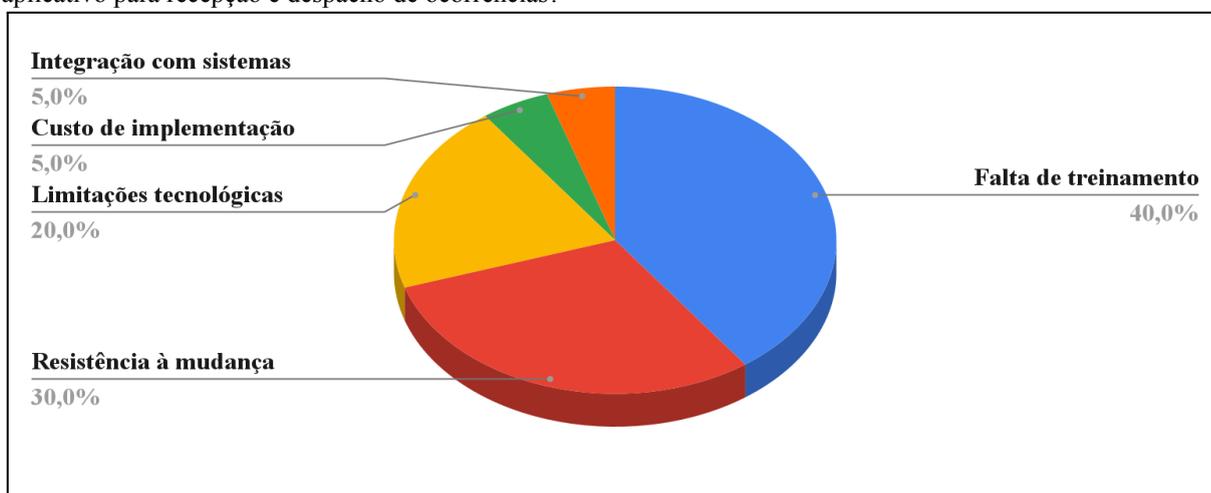
Os dados indicam que mais da metade, 63,3% dos participantes, demonstraram-se otimistas sobre a capacidade de adaptação das centrais de atendimento e do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública ao aplicativo de acionamento, sendo que 45,0% considerou capaz e 18,3% muito capaz.

Cerca de 30% dos participantes da pesquisa, representaram uma posição neutra, sugerindo indecisão sobre a adaptabilidade do CIOSP e dos COPOMs, já uma percentagem menor, apenas 6,7%, considerou como "incapazes" as centrais e CIOSP de se adaptarem ao aplicativo de acionamento, o que sugere cepticismo dessa pequena parcela em relação ao sucesso da adoção de novas tecnologias.

As conclusões demonstram a importância de ter boas estratégias de implementação e formação que facilitem a adoção de novas tecnologias, tendo em conta os desafios e oportunidades percebidos pelos profissionais.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da oitava pergunta do questionário, que verifica quais desafios na implementação do aplicativo de acionamento da Polícia Militar:

Figura 8 - Respostas da pergunta 8 do questionário: Quais desafios você prevê na implementação de um aplicativo para recepção e despacho de ocorrências?



Fonte: Dados coletados via questionário

Ao estudar a oitava questão numa perspectiva analítica, relativa aos desafios antecipados durante a implementação de uma aplicação de acionamento. Cerca de 20,0% dos que responderam, marcaram "Limitações tecnológicas" como um grande desafio, isto sinaliza preocupações em torno do estabelecimento de uma nova infraestrutura de suporte de software que tenha conexões com níveis de funcionalidade de sistemas preexistentes.

A "Falta de treinamento" foi mencionada por cerca de 40,0% como um possível problema, que está relacionado com a garantia de que os operadores e pessoal em campo estejam bem preparados para utilizar a tecnologia de forma eficaz. Trata-se de garantir que esses indivíduos possam operar adequadamente o aplicativo.

30% dos inquiridos apontaram a "Resistência à mudança por parte dos operadores". Isto indica que a implementação de novas tecnologias deve levar em consideração esse

aspecto para não haver rejeição por parte dos profissionais e por parte da população. Esse obstáculo poderá ser suplantado ao projetar uma aplicação funcional e simples de utilizar.

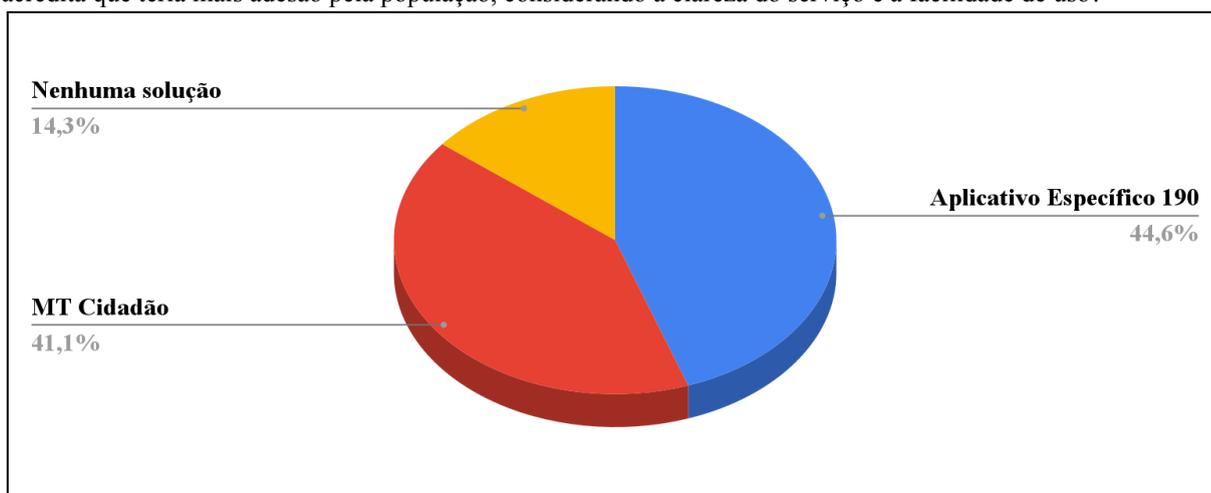
Cerca de 5,0% dos participantes destacaram outro desafio no que diz respeito à integração com os sistemas existentes, trata-se da compatibilidade entre a nova aplicação e os sistemas já em funcionamento que devem garantir uma transição fácil e adequada.

É demonstrado nos resultados a importância de uma estratégia abrangente na introdução de novas tecnologias, uma estratégia que leve em consideração tanto as facetas técnicas como as humanas ou organizacionais.

Ao aprofundar o estudo da oitava questão da pesquisa, que procurava delinear os obstáculos na implementação de uma nova aplicação de acionamento, uma série de preocupações adicionais foram expressas pelos participantes no campo “Outros” da pergunta. Eles trouxeram à tona que a integração com o CIOSP-GEO faria mais sentido para a utilização desta aplicação. Observou-se também que no momento do recebimento da ocorrência não haverá atenção humana, acarretando possíveis comprometimentos na qualidade do atendimento. Outro ponto levantado foi a falta de viaturas policiais devido à demanda que a nova tecnologia geraria. Por último, foi mencionado, a gestão da tecnologia como um desafio. A síntese demonstra a importância de uma abordagem holística, tendo em conta os desafios técnicos e operacionais e de gestão, para garantir o sucesso de tal aplicação.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da nona pergunta do questionário, que avalia qual solução de acionamento da Polícia Militar teria mais adesão da população:

Figura 9 - Respostas da pergunta 9 do questionário: Qual solução de acionamento da Polícia Militar você acredita que teria mais adesão pela população, considerando a clareza do serviço e a facilidade de uso?



Fonte: Dados coletados via questionário

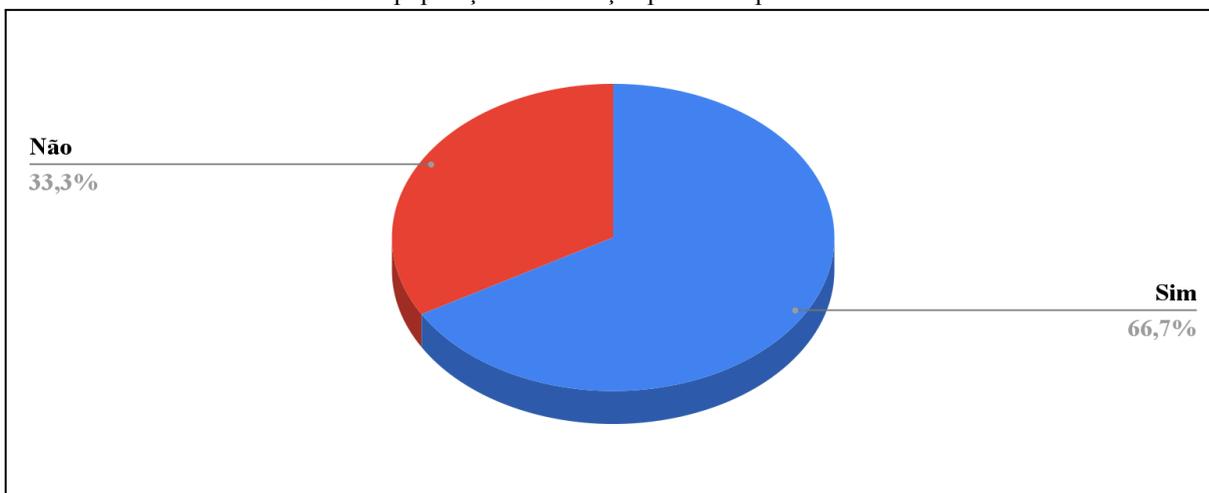
Nona questão referente à preferência, dos que responderam o questionário, pela solução de acionamento da Polícia Militar, por questões de clareza e facilidade de uso para a

população, resultando em maior adoção: 44,6% manifestaram preferência pela “Implantação de aplicativo específico para Polícia Militar, aplicativo 190”. Isto poderia implicar uma maior confiança numa aplicação adaptada às necessidades, uma vez que a especialização resultaria numa melhor coordenação das ações policiais, conquistando assim mais confiança das pessoas. Um total de 41,1% escolheu a “seção de segurança pública integrada ao aplicativo MT Cidadão” que não envolve apenas a Polícia Militar, mas também vincula serviços da Polícia Civil e do Corpo de Bombeiros, entre outros.

Além das preferências majoritárias, 14,3% escolheu a opção "nenhuma solução". Esta constatação pode sinalizar um ceticismo quanto à viabilidade das soluções ou desconhecimento da tecnologia em geral. Não ter escolha também pode sugerir preocupações sobre a proteção de dados, acreditando que as formas usuais são ainda mais confiáveis e mais fáceis de usar para essa parte dos usuários.

Foi apresentado, no gráfico a seguir, os dados da décima pergunta do questionário, que verifica se a implementação de um aplicativo de acionamento melhoraria o acesso da população aos serviços prestados pela Polícia Militar:

Figura 10 - Respostas da pergunta 10 do questionário: Você acredita que a implementação de um aplicativo de acionamento melhoraria o acesso da população aos serviços prestados pela Polícia Militar?



Fonte: Dados coletados via questionário

O questionário foi composto por dez questões e a última buscou a percepção dos participantes sobre a implementação de um aplicativo que visa acionar serviços da Polícia Militar. Este item buscou verificar a percepção dos profissionais sobre a implementação ou não desta tecnologia.

Uma aplicação de acionamento tem o potencial de melhorar o alcance dos serviços da Polícia Militar às pessoas por uma margem significativa, 66,7% dos que responderam o questionário, compartilham dessa opinião. Isto sinaliza um consenso otimista entre eles de

que uma ferramenta tecnológica dedicada pode proporcionar benefícios no atendimento da população.

Mas 33,3% dos entrevistados mostraram ceticismo sobre as vantagens que um aplicativo poderia oferecer. As preocupações deste grupo específico podem ser voltadas a uma série de razões, incluindo a facilidade ou não de acesso à tecnologia; se a aplicação será ou não funcional e questões relacionadas à resistência a novas tecnologias.

Nesse sentido, o panorama permite concluir que a maioria dos profissionais que participaram da pesquisa têm uma percepção positiva sobre a adoção do aplicativo. No entanto, a presença de uma divergência considerável implica que a implantação deve ser feita com cautela e planejamento, deve levar em consideração todas as preocupações e exigências expressas.

A evolução de tecnologias de comunicação permite um impacto positivo no desenvolvimento dos serviços de segurança pública. Algumas tecnologias de comunicação em tempo real e sistemas de geolocalização, podem ajudar a diminuir significativamente o tempo de resposta em ocorrências, levando a resultados operacionais mais positivos, gerando assim maior sensação de segurança entre a população. (Vicentin de Oliveira, 2023).

Tavares et al. (2023) concluíram que o uso do aplicativo PMTO Mobile representa um benefício eficaz das Novas Tecnologias, proporcionando um serviço mais ágil na segurança pública do Tocantins e ampliando o acesso às informações institucionais. Além de facilitar a vida do policial militar em serviço, a população é a principal beneficiada.

Cerqueira e Figueiredo (2019) destacaram a questão da introdução de tecnologias de informação e comunicação na segurança pública, além de otimizar os processos internos, ajudou a melhorar a confiança da população na instituição policial, estabelecendo assim uma relação baseada na colaboração mútua. No contexto peculiar da Polícia Militar de Mato Grosso, a vasta extensão territorial e a diversidade geográfica levam a desafios distintos que podem ser enfrentados por meio da utilização otimizada de tecnologias.

A aplicação analisada por este estudo já foi adotada em vários estados do Brasil. Isso mostra um impulso contínuo no sentido da modernização, e conseqüentemente uma melhoria dos serviços à população. Atualmente, o uso de dispositivos tecnológicos é reconhecido como fundamental, por desempenhar um papel significativo na abordagem dos desafios enfrentados pela segurança pública, levando a uma maior eficácia e rapidez na resposta contra a criminalidade. "Algumas polícias militares estaduais já adotaram tecnologias avançadas, em particular no que diz respeito à aplicação 190, diversos estados, como Santa Catarina, Paraná, Amazonas, Paraíba, Piauí, Rio de Janeiro, Ceará e Espírito Santo, já utilizam o aplicativo de acionamento..." (Stimamiglio, 2021, p. 24).

Vale ressaltar que, além das forças policiais já mencionadas por Stimamiglio, outras organizações também têm avançado neste quesito. A Polícia Militar de São Paulo, a Polícia Militar do Pará, a Polícia Militar de Minas Gerais e a Polícia Militar de Rondônia, também, já adotaram o aplicativo de acionamento das forças policiais. Todos esses doze (12) estados já criaram e implementaram o aplicativo de acionamento em ocorrências (aplicativo 190), aproveitando a tecnologia para comunicação direta entre os policiais e a população.

Esses aplicativos, das polícias militares, estaduais oferecem serviços como compartilhamento da localização da vítima ou solicitante e envio de fotos ou vídeos, permitindo assim uma melhor transmissão de informações sobre o local da ocorrência. Além disso, os aplicativos são projetados pensando na inclusão, especificamente para pessoas com deficiência auditiva e dificuldades na fala. Visa ainda reduzir as chamadas falsas e melhorar a capacidade de resposta às emergências, com base nestes detalhes partilhados.

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi analisar os fatores críticos que influenciam a viabilidade da implementação de um aplicativo em paralelo ao sistema atual da Polícia Militar, que é a ligação pela linha 190. Alguns benefícios foram identificados na revisão bibliográfica e pesquisa de campo, como simplicidade de uso e resposta mais rápida, já que os dados de localização são enviados automaticamente. Além da possibilidade de melhorar a qualidade do serviço devido a possibilidade do solicitante fornecer maior número de informações, como a possibilidade de envio de áudio, vídeo e conversa via campo específico para troca de mensagens.

Foi demonstrado na pesquisa que a introdução do aplicativo é bem recebida pela maioria dos profissionais inquiridos. No entanto, existem desafios significativos a serem enfrentados. Os operadores podem estar relutantes em adotar novas tecnologias porque temem a mudança e têm resistência em adquirir novas competências. É também vital que a aplicação funcione bem com outros sistemas e resolva, desde o início, quaisquer problemas de compatibilidade. Estas questões demonstram a necessidade de um investimento sólido em qualificação dos operadores, e de apoio contínuo, uma vez que todos os esforços devem ser feitos para superar estes obstáculos.

A segurança dos dados pessoais dos cidadãos também deve ser levada em consideração, deve ser o principal foco a ser abordado quando da implementação da aplicação, sem prejudicar a proteção dos dados, e também sem prejudicar o desempenho ou a orientação humana do serviço.

O aplicativo poderá incluir recursos que aprimorem a atuação da Polícia Militar, como transmissão de geolocalização do comunicante, troca de mensagens através de um campo específico dentro do aplicativo, atualização do andamento da ocorrência, campo específico para informações de segurança escolar (funcionalidade utilizada pela Polícia Militar de São Paulo) além de videochamadas (já disponíveis na Polícia Militar de Minas Gerais), melhorando assim a comunicação entre os cidadãos e a Polícia Militar.

Por meio da comparação com outras pesquisas, é possível verificar que a convergência de tecnologias de comunicação atualizadas na segurança pública é, de fato, uma tendência que está em constante crescimento. Existem outros estudos que mostram que a utilização de aplicações móveis pode melhorar a eficácia operacional e a satisfação dos cidadãos, concordando assim com os resultados deste trabalho.

Algumas das áreas que poderiam ser focadas em pesquisas futuras são a exploração de táticas ou estratégias específicas de treinamento de operadores e pessoal, bem como a análise de métodos de proteção de dados. Além disso, novos estudos poderão aprofundar a compreensão da aceitação e do impacto destas novas tecnologias em diversos contextos regionais e sociais.

Além disso, após revisão em outros trabalhos científicos e análise de plataformas utilizadas por outras Polícias Militares, pode-se inferir que a utilização deste aplicativo permitirá que os surdos tenham acesso aos serviços de emergência, garantindo maior inclusão. Esta aplicação também permitirá acionar a polícia quando não há sinal telefônico (mas há cobertura de Internet), em zonas rurais, expandindo assim o acesso da população ao serviço policial militar.

A conclusão deste estudo evidencia que os fatores críticos para a viabilidade da implementação do aplicativo 190 pela Polícia Militar de Mato Grosso incluem infraestrutura tecnológica, resistência à mudança e capacitação dos operadores, aceitação popular e integração com outros sistemas. Demonstrou-se pela pesquisa que a percepção dos profissionais é amplamente favorável à adoção da tecnologia, ressaltando que, se o aplicativo for desenvolvido de maneira funcional e intuitiva, ele tem o potencial de obter a adoção da população e de aprimorar significativamente o atendimento emergencial. A introdução da inovação ajudaria a desenvolver uma prestação de serviços de segurança pública mais eficaz e inclusiva.

REFERÊNCIAS

CASTRO, Marcos Rocha. Aplicativo PMSC Cidadão auxilia para registro de ocorrências. QCG/CCS - Centro de Comunicação Social, Florianópolis, 2 abr. 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/3narehtk>. Acesso em: 23 jun. 2024.

CERQUEIRA, Anderson Jefferson; FIGUEIREDO, Rejane Maria da Costa. Transformação Digital do Serviço de Registros de Ocorrências na Polícia Militar do Distrito Federal: relatório técnico. Brasília: Polícia Militar do Distrito Federal, Programa de Pós-Graduação em Computação Aplicada - PPCA / CIC - UnB, 2019. Disponível em: <https://tinyurl.com/mr3h7epr>. Acesso em: 02 jun. 2024.

FERREIRA, Camila. APP 190 ES é ampliado para todo o Estado. Governo do Espírito Santo, Vitória, 27 maio 2021. Disponível em: <https://tinyurl.com/4dhd95bm>. Acesso em: 23 jun. 2024.

G1 SANTARÉM - PA. Aplicativo ‘190PA’ que facilitará o contato entre a Polícia Militar e a população é lançado em Santarém: Ferramenta pode ser baixada na lojinha virtual e inicialmente funcionará no Residencial Salvação. G1, Santarém, 18 jul. 2019. Disponível em: <https://tinyurl.com/mpe9z8y>. Acesso em: 23 jun. 2024.

LORRANE, Sofia. App 190 será lançado em duas zonas de Manaus e promete agilizar atendimento: A partir de setembro o aplicativo estará disponível para a 24ª Companhia Interativa Comunitária (Cicom), localizada na área central da cidade, e para a 30ª Cicom, na zona leste de Manaus. D24am, Manaus, 20 ago. 2017. Disponível em: <https://tinyurl.com/2asuas29>. Acesso em: 23 jun. 2024.

MIRANDA, João Vitor Arnas de; LIMA, Luis Henrique de. O uso de tecnologias como forma de melhorar a eficiência na segurança pública: um quadro comparativo na PMPR pré e pós-implementação do sistema de atendimento e despacho de emergências SADE. Revista FT, [S.l.], ano X, n. Y, p. Z, abr. 2024. Disponível em: <https://tinyurl.com/ywynyspn>. Acesso em: 23 abr. 2024.

MUSSI, Luciana. Polícia e Corpo de Bombeiros podem ser chamados pela internet. TV Globo, Belo Horizonte, 29 nov. 2023. Disponível em: <https://tinyurl.com/yck5azrx>. Acesso em: 18 jul. 2024.

POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA. Segurança lança aplicativo do 190 que auxilia cidadão e permite diminuir quantidade de trotes. Portal da Polícia Militar da Paraíba, João Pessoa, 22 mar. 2017. Disponível em: <https://tinyurl.com/35bhavap>. Acesso em: 23 jun. 2024.

POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ. Aplicativo 190. Disponível em: <https://tinyurl.com/4ff9j7cj>. Acesso em: 23 jun. 2024.

POLÍCIA MILITAR DO PIAUÍ. Aplicativo PMPI Cidadão é lançado em solenidade. Polícia Militar do Piauí, Teresina, 17 fev. 2020. Disponível em: <https://tinyurl.com/4jnae27j>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SECOM - RO. Polícia Militar disponibiliza à população rondoniense o aplicativo “PMRO Cidadão”. Gazeta Central, 08 jan. 2023, 14h36. Disponível em: <https://tinyurl.com/2p8jp6hp>. Acesso em: 18 jul. 2024.

SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA MILITAR DO RIO DE JANEIRO. Segurança lança aplicativo para o serviço 190. Secretaria de Estado de Polícia Militar do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 14 set. 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/y7bj94e>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SÃO PAULO (Estado). Governo de SP lança aplicativos para acionamento da PM e Bombeiros. Governo do Estado de São Paulo, São Paulo, 05 jan. 2022. Disponível em: <https://tinyurl.com/2pja7nyw>. Acesso em: 23 jun. 2024.

STIMAMIGLIO, Patrícia Caroline. Acionamento do serviço de emergência da Polícia Militar do Distrito Federal - 190. Trabalho de Conclusão de Curso. Brasília: Instituto Superior de Ciências Policiais, 2021. Disponível em: <https://tinyurl.com/mrxb99m3>. Acesso em: 03 jun. 2024.

TAVARES, L. F. S.; FERNANDES, J. A. F.; OLIVEIRA, C. J. Implementação de uma plataforma digital móvel para otimização do acionamento e do tempo de resposta da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso. Revista de Informação e Biblioteca em Ciências Sociais, v. 6, n. 14, p. 1-8, 2023. Disponível em: <https://tinyurl.com/mrt7633n>. Acesso em: 04 jun. 2024.

VICE-GOVERNADORIA DO CEARÁ. Aplicativo de celular ajudará polícia a identificar crimes no Ceará. Vice-Governadoria do Ceará, Fortaleza, 29 set. 2017. Disponível em: <https://tinyurl.com/yckjuuz3>. Acesso em: 23 jun. 2024.

VICENTIN DE OLIVEIRA, W. J. A polícia militar e a transformação dos modelos de segurança pública: desafios e perspectivas para a sociedade contemporânea. Homens do Mato - Revista Científica de Pesquisa em Segurança Pública, v. 23, n. 2, 2023. Disponível em: <https://tinyurl.com/bdpc8z3k>. Acesso em: 01 jun. 2024.