

A Segurança Pública com a aplicação do Governo Eletrônico nas vertentes da e-cidadania e da e- participação

Giovani de Paula
depaula.giovani@gmail.com

Paloma Maria Santos
pmariasantos@yahoo.com.br

Edson Rosa Gomes da Silva
edsoneconomia@gmail.com

Sumário: 1. Introdução; 2. Segurança Pública; 3. Governo Eletrônico e a Segurança Pública; 4. A e-Cidadania e a e-Participação na segurança pública.

RESUMO: A evolução das sociedades e os desafios diante das violências e dos novos conflitos exigem que as estruturas governamentais se ajustem às novas formas de gestão e de administração dos problemas, com destaque para a segurança pública. Este artigo faz uma breve análise das estruturas de segurança pública no Brasil, destacando a utilização do governo eletrônico como um dos seus instrumentos mediante a arquitetura de interoperabilidade da e-cidadania e da e- participação. Adotou-se como metodologia o estudo bibliográfico para dar suporte conceitual aliado ao tipo de pesquisa de cunho descritivo exploratório visando a busca de maiores informações sobre a utilização da e-cidadania e da e-participação no âmbito da segurança pública. Essas ferramentas contribuem na articulação de políticas públicas de segurança e na qualificação da prestação de serviços públicos, dando maior efetividade nas funções governamentais de segurança pública e de promoção da paz social com o apoio da participação cidadã.

Palavras Chave: Segurança Pública; Governo Eletrônico; e-cidadania; e-participação.

1. Introdução

O tema da segurança pública compreende diversos outros atores e espaços de reflexão e de socialização, não sendo monopólio do sistema de justiça criminal, razão pela qual o uso e aplicação de novas tecnologias diante da emergência da sociedade da informação e do conhecimento podem viabilizar novas formas de enfrentamento ao fenômeno da violência e da criminalidade, tendo como principal artefatos a e-cidadania e a e-participação.

Nesta abordagem inicialmente se fará uma contextualização sobre a segurança pública no Brasil e as perspectivas que se apresentam por parte das estruturas do Estado na promoção da pacificação social.

Nesta análise, entende-se o Governo Eletrônico como sendo o emprego das tecnologias da informação e da comunicação mediante a utilização da web e da internet com a finalidade de aperfeiçoar a gestão pública e a prestação de serviços governamentais visando maior transparência, efetividade e eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos.

Desse modo se apresentarão aspectos do Governo Eletrônico como forma de interação entre o cidadão, sociedade e entidades na busca de elaboração de políticas públicas de segurança e de seu gerenciamento, que possam não apenas dar um caráter mais dinâmico às ações de segurança pública, mas também permitir a participação

democrática e cidadã na sua gestão mediante a inovação, mediação e processos de interação.

Por fim, veremos de que forma a implementação da e-cidadania e da e-participação podem servir como instrumento para a promoção da segurança e da cidadania.

Como resultado da pesquisa apresentamos um conjunto de possibilidades que a sociedade da informação e do conhecimento oferece, no âmbito do governo eletrônico e de suas tecnologias, para uso da sociedade e dos poderes públicos, mais especificamente no que tange às políticas e ações de segurança pública.

2. Segurança Pública

O controle social tem embasado as políticas públicas de segurança no Brasil, numa dimensão de apropriação dos conflitos e de respostas que dão primazia aos processos de exclusão pela criminalização, relegando a um segundo plano a mediação pacífica dos conflitos e os direitos de cidadania. Beato (1998) é esclarecedor a respeito:

[...] A proposição de políticas públicas de segurança consiste num movimento pendular oscilando entre a reforma social e a dissuasão individual. A idéia da reforma decorre da crença de que o crime resulta de fatores sócio-econômicos que bloqueiam o acesso a meios legítimos de se ganhar a vida. Esta deterioração das condições de vidas traduz-se tanto no acesso restrito de alguns setores da população a oportunidades no mercado de trabalho e de bens e serviços, como na má socialização a que são submetidos no âmbito familiar, escolar e na convivência com sub-grupos desviantes. Conseqüentemente propostas de controle da criminalidade passam inevitavelmente tanto por reformas sociais de profundidade, como por reformas individuais no intuito de reeducar e ressocializar criminosos para o convívio em sociedade. À par de políticas convencionais de geração de emprego e de combate à fome e à miséria, ações de cunho assistencialista visariam minimizar os efeitos mais imediatos da carência, além de inculcar em jovens candidatos potenciais ao crime novos valores através da educação, prática de esportes, ensino profissionalizante, aprendizado de artes e na convivência pacífica e harmoniosa com seus semelhantes (BEATO, 1998, p. 17).

Percebe-se que os desafios para o enfrentamento à violência e à criminalidade na sociedade contemporânea perpassam não apenas pela ação do Estado através de suas “polícias”, mas também pela construção e organização de redes socialmente estruturadas e comprometidas com a busca de parcerias, estratégias governamentais e elaboração de políticas públicas que atendam às necessidades de segurança de toda coletividade.

A constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) de 1988 representa um avanço e marco nesse sentido, na medida em que destaca como princípios a cidadania e a dignidade da pessoa humana, obrigando as estruturas de segurança pública a se adequarem aos novos postulados de convivência cidadã.

A CRFB de 1988 previu a organização da segurança pública da seguinte forma:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

- I - polícia federal;
- II - polícia rodoviária federal;
- III - polícia ferroviária federal;
- IV - polícias civis;
- V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

A partir da década de 90, diante do contexto de banalização da violência e do aumento dos índices de crescimento apresentados “oficialmente” sobre a criminalidade, setores da sociedade e autoridades passaram a se mobilizar para fazer frente ao problema no país. No epicentro das discussões emergiu então a necessidade de criação de um órgão a nível Nacional para tratar dos assuntos de segurança pública.

As discussões apontam para a necessidade de se estabelecer uma pauta a nível nacional em segurança pública, culminando com a criação, no ano de 1997 da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, destacando-se as seguintes atribuições institucionais:

- assessorar o Ministro de Estado na definição, implementação e acompanhamento da Política Nacional de Segurança Pública e dos Programas Federais de Prevenção Social e Controle da Violência e Criminalidade;
- promover a integração dos órgãos de segurança pública;
- estimular a modernização e o reaparelhamento dos órgãos de segurança pública;
- promover a interface de ações com organismos governamentais e não-governamentais, de âmbito nacional e internacional;
- realizar e fomentar estudos e pesquisas voltados para a redução da criminalidade e da violência;
- estimular e propor aos órgãos estaduais e municipais a elaboração de planos e programas integrados de segurança pública, objetivando controlar ações de organizações criminosas ou fatores específicos geradores de criminalidade e violência, bem como estimular ações sociais de prevenção da violência e da criminalidade;

(Texto dado pelo Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007, Anexo I)

A SENASP encampa a concepção de que muitas as ações se fazem necessárias para se potencializar o compromisso com a cidadania, articulando ações que apontam para a necessidade de renovação das práticas e realinhamento das estratégias policiais, adequação aos novos saberes e às novas tecnologias, bem como preparação para o exercício de atribuições institucionais num Estado Democrático de Direito.

Tendo a SENASP como órgão central, no ano de 2000 é elaborado o “Plano Nacional de Segurança Pública”, também conhecido por “Plano Nacional Antiviolaência”, criando-se também um Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP) com o objetivo de apoiar projetos dos governos dos estados e municípios, bem como projetos sociais de prevenção à violência. Percebe-se que o problema da (in)segurança pública não é um problema local, apenas dos Estados e Municípios, mas do país, cuja dimensão inclusive transcende nossas fronteiras territoriais, exigindo mobilização nacional no sentido de fazer

frente às ameaças ou condições que propiciam a manifestação e expressão das mais variadas expressões de violência.

A criação de um “Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP)” possibilitou a participação democrática da sociedade civil na elaboração de políticas de segurança pública, surgindo num contexto de preocupação do governo Federal com a questão da violência urbana e da criminalidade.

O objetivo central do PNSP é o aperfeiçoamento do sistema de segurança pública no Brasil, mediante um conjunto de propostas que compreendem um conjunto de políticas públicas que integrem ações na seara da saúde, educação, lazer, emprego e renda, infraestrutura urbana e de segurança, com a percepção de que “o fenômeno ultrapassa as fronteiras da questão criminal e lança a violência a um patamar político, de profundas implicações sociais.” (BRASIL, PNSP, 2000, p.8)

Mais recentemente e no esteio das mudanças e diante da percepção da dimensão do problema da segurança pública surge o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci), do governo federal, que busca a conciliação do enfrentamento à violência e à criminalidade com a proteção de direitos e liberdades e educação pública para a cidadania. Segundo o Ministério da Justiça:

O Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania é uma iniciativa pioneira que reúne ações de prevenção, controle e repressão da violência com atuação focada nas raízes sócio-culturais do crime. Articula programas de segurança pública com políticas sociais já desenvolvidas pelo governo federal, sem abrir mão das estratégias de controle e repressão qualificada à criminalidade. As ações desenvolvidas pelo Pronasci seguirão ainda as diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Segurança Pública, cujo eixo central é a articulação entre União, estados e municípios para o combate ao crime (BRASIL, PNSP, 2010).

Nesse sentido, as estruturas de segurança pública não devem prosseguir em suas táticas de ações visando servir como um dos instrumentos do Estado que prioriza a expansão punitiva, mas sim se harmonizarem com os novos valores, principalmente com os que dizem respeito à preservação dos direitos fundamentais do indivíduo, com destaque para a vida, cidadania, dignidade e liberdade.

Diante desse contexto, percebe-se a amplitude das políticas públicas necessárias para fazer frente ao problema da (in)segurança pública, razão pela qual o uso e aplicação das Tecnologias da Informação, especificamente o Governo Eletrônico, mediante as vertentes da *e-cidadania* e da *e-participação*, podem contribuir na construção de políticas públicas de segurança, o que veremos a seguir.

3. Governo Eletrônico e Segurança Pública

A sociedade da informação e do conhecimento cada vez mais exige que as estruturas governamentais se adequem às novas formas de gestão e de administração pela via eletrônica, da comunicação digital via web, apontando para um novo modelo político, social e cultural que perceba que o uso de sistemas é um facilitador para a administração pública e para o administrado.

O Governo Eletrônico, conhecido também por “governo digital”, tem levado a democratização das decisões públicas mitigando as relações de poder, a medida em que possibilita a participação democrática de forma mais efetiva no trato das questões públicas fomentando novas formas de organização política e a construção de “redes sociais de cooperação”. Some-se a isso a economia com papéis e rotinas próprios de da burocracia estatal. Nesse contexto, a transformação e o uso de novas tecnologias tornam-se imprescindíveis para a atuação das estruturas governamentais, eis que:

As tecnologias de informação e comunicação transformam radicalmente tudo, desde processos de trabalho e produção, até as formas de sociabilidade. Indivíduos e coletividades se movem e se reproduzem cada vez mais através das técnicas e procedimentos informáticos, mediados em âmbito local, nacional, regional e mundial. (...) Este não é apenas um processo de representação do mundo (conhecer), mas também um estado de ação no mundo, pressuposto para sua reconstrução (ROVER, 2008, p. 12)

As Tecnologias da Informação e da Comunicação no âmbito das organizações do Estado, com sua infra-estrutura que abrange um conjunto de recursos tecnológicos, computacionais e de telecomunicações para geração e uso da informação e do conhecimento, otimizam o papel do Estado no oferecimento e prestação dos serviços públicos.

Não se pode dissentir, portanto, que o exercício dos poderes públicos cada vez mais devem se adequar às possibilidades e facilidades que as tecnologias da informação e da comunicação oferecem à administração e gestão pública e à vida dos cidadãos, portanto urge que as mudanças nas estruturas do Estado acompanhem a evolução dessas novas tecnologias, diante de algumas barreiras. Essas barreiras ocorrem, segundo Galindo (2006):

(...) al pasarse de las prácticas propias de un gobierno aislado, organizado jeraquicamente, situado em compartimentos estancos, com un gobierno orientado por el servicio público guiado em exclusiva por la puesta em ejecución de la ley y los regulamentos, a la práctica de un gobierno interconectado en el que los servicios administrativos utilizan, respetando siempre el marco legal, los mismos recursos solo que guiados por el principio de eficacia: el mayor aprovechamiento de los mismos. Ello es así porque La nueva gestión pública es algo más que una mera reestructuración: introduce formas nuevas de gobernar y de relacionar a los ciudadanos con la Administración (GALINDO, 2006, p. 25)

Fica evidenciado que estes recursos possibilitam uma maior interatividade entre os colaboradores e a sociedade, aumentando o potencial de prevenção e resolutividade dos problemas que causam preocupação nas comunidades, nos conflitos e em questões transversais que tenham ou possam vir a ter reflexos na segurança pública.

Mas o que é, sob o aspecto conceitual, o Governo eletrônico ? Segundo Pinho (2006)

O governo eletrônico é uma criação recente, resultado do desenvolvimento das tecnologias de informação centradas no computador e, mais intensivamente nos últimos anos, no desenvolvimento da Internet. Tanto os

computadores como a Internet encontram-se em constante e profundo desenvolvimento, as perspectivas de expansão dessas duas ferramentas para a definição do governo eletrônico são imensas e inúmeras. Por outro lado, o governo eletrônico não se restringe à tecnologia, mas resulta de todo um processo histórico que caracteriza o movimento do governo em abstrato, independente de ser eletrônico ou não (PINHO, 2006, p. 114)

O uso de procedimentos tendo como suporte o governo eletrônico possibilita uma imensa rede de comunicação e interação, cuja capilaridade pode viabilizar o envolvimento da sociedade e dos cidadãos no planejamento e na gestão pública, minimizando o monopólio estatal. E quando falamos em segurança pública, que como visto “é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos” (art. 144 CRFB) isso se torna mais flagrante.

Esse aspecto é destacado por Silveira (2001):

Divulgar informações imprescindíveis para a sociedade pela Internet é muito mais rápido e barato; além disso as possibilidades de interatividade com os cidadãos são bem maiores do que em qualquer outro veículo de comunicação. Estas vantagens têm levado os serviços públicos também para o ciberespaço, permitindo seu acesso remotamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana (SILVEIRA, 2001, p.41)

Isso representa um avanço no exercício da cidadania, democratiza o espaço público, dá transparência e otimiza as ações de segurança pública, com repercussão no aperfeiçoamento de suas ações e numa maior efetividade nos atos de gestão, que passam a contar com uma maior parceria da sociedade e dos cidadãos.

Essa questão vem ao encontro do papel do governo eletrônico em nossa sociedade:

Um dos objetivos-chave do Governo Eletrônico será, portanto, tornar o governo mais acessível e eficaz em função das necessidades e demandas concretas dos cidadãos. A expectativa é de que os governos não mais se organizem apenas segundo as prioridades e os interesses dos próprios governantes, ou que conformem suas ações à maior comodidade sob o plano administrativo, ou de repartição de competências, perpetuando as deploráveis práticas comumente atribuídas à “máquina administrativa” (CASTRO, 2006, p. 131).

Rover (2006) nos aponta a possibilidade que o governo eletrônico nos oferece em outras áreas:

- simplificação dos procedimentos e integração das informações com conseqüente aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública (diminuição da burocracia);
- integração dos órgãos do governo em todos os seus âmbitos, municipal, estadual e federal;

- transparência e otimização das ações do governo e dos recursos disponíveis, através da prestação eletrônica de informações, serviços e das contas públicas;
- desenvolvimento do profissional do serviço público;
- avanço da cidadania e da democracia com a promoção do ensino, da alfabetização e da educação digital (ROVER, 2006, p. 85)

Cabe destacar que o sucesso das Organizações depende muito de sua capacidade de inovação nas áreas de produtos, serviços, canais e processos, e os sistemas de Informações e de comunicação podem potencializar mudanças úteis para o Estado e seus agentes, o que redundará em mais qualidade na prestação dos seus serviços.

Percebe-se que os Estados, numa concepção pós-moderna, devem ancorar suas ações sob novas bases, as quais perpassam decisivamente pela incorporação das novas tecnologias que lhe permitam relacionamentos e parcerias na esfera local e global, mas com o foco voltado para uma gestão pública mais participativa, eficiente, efetiva e transparente, bem como no sentido de melhorar e aperfeiçoar o relacionamento com o cidadão. Daí a emergência da e-cidadania e da e-participação que veremos a seguir.

4. A e-Cidadania e a e-Participação na segurança pública

O contexto de aplicação do Governo Eletrônico no âmbito da segurança pública deve pautar-se na concepção da “segurança com cidadania”, ou seja, numa perspectiva que releve a interação pautada na mediação pacífica dos conflitos e que aponte para estratégias e formas de atuação cuja aceitação se assente sobre a segurança pública como direito social de todos.

Nesse sentido, Magalhães (2006) nos elucida que

É necessário entender, então, o governo eletrônico em um contexto mais amplo, no qual ele vem se tornando um componente fundamental dos processos de reforma do Estado para alcançar uma administração mais eficiente e transparente. Isso leva a que o governo trate, de outra forma, a prestação de serviços públicos, que passa a ser definida tendo como base as necessidades e os interesses do cidadão e não unicamente as exigências das estruturas da administração pública. Dessa forma, cabe ressaltar que a implementação desse tipo de gestão representa muito mais um desafio às características políticas do que um desafio técnico com relação à utilização das TICs. (...) O governo precisa, então, ter como objetivo primordial a promoção da cidadania, que são: as possibilidades de afirmação, consolidação e acesso às informações, aos serviços públicos e ao conhecimento e acompanhamento das ações de governo (MAGALHÃES, 2006, pp. 135; 141).

Tendo como marco a promoção da cidadania, o governo eletrônico serve de base para uma gestão do conhecimento que instrumentaliza estratégias de articulação e gestão das políticas públicas de segurança, democratiza os processos decisórios pela participação cidadã, economiza recursos e viabiliza a diminuição da burocracia estatal, o que redundará em melhoria dos serviços prestados.

As ações do governo eletrônico delineiam-se, portanto, “em função de ampliar a institucionalização da cidadania, que é seu pressuposto essencial, e esta tendência teve seu salto quântico quando da virtualização do ambiente governamental.” (HOESCHL *et al*, 2003, p. 10).

Nessa nova sociedade e forma de governança, a inclusão digital se torna fator determinante, pois democratiza o processo e evita que se reproduza no mundo digital a exclusão que ocorre no mundo formal e real, a ponto de se poder considerar que “o direito à informação e o direito à conexão são erigidos à condição de direitos fundamentais dos tempos presentes, nos mesmos moldes dos direitos à liberdade e os direitos sociais, em épocas anteriores (OLIVO, 2004, p.188). Em outras palavras, o e-gov cada vez mais se afirma como um dos instrumentos de promoção e do exercício da cidadania no Brasil.

Na reflexão dos autores Hélio Santos de O. Goes e José Carlos dos S. Damasceno:

A tecnologia da informação e a comunicação no “Governo Eletrônico” têm o objetivo maior de ampliar e estimular o processo de inserção do Brasil no novo modelo de desenvolvimento baseado na sociedade da informação, sempre com o foco no cidadão. Portanto, toda a estrutura do GE deve integrar-se, organizando-as a fim de viabilizar formas de atendimento mais eficientes e transparentes, além de estimular a participação social no seu próprio funcionamento. (GOES; DAMASCENO, 2004, p. 66)

A *e-cidadania*, como um dos suportes para as políticas públicas e ações de segurança pública, se assenta no entendimento de que as tecnologias da informação e comunicação podem e devem beneficiar a sociedade e os cidadãos, de forma a auxiliar na construção de uma sociedade mais livre, justa e solidária. Isto exige uma incessante busca de novas formas, métodos e sistemas que permitam acessibilidade e tenham uma necessidade/utilidade para o usuário na construção de uma nova cultura, a cultura digital, em que prevaleça o respeito à diferença e que tenham real sentido na sociedade.

No que diz respeito à *e-participação*, cabe destacar que cada vez mais o acesso à informação passa a ser um direito fundamental do cidadão, tanto que a Constituição da República Federativa do Brasil já apontava para esse caminho ao prever no artigo 5º, incisos XIV e XXXIII que “é assegurado a todos o **acesso à informação** e que todos **têm direito a receber dos órgãos públicos informações** de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral”. (grifo nosso)

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

Cabe destacar que:

O uso das TICs pelo Governo exige a reestruturação das organizações públicas englobando aspectos técnico-gerenciais, reformulação dos processos e a implantação de um novo modelo de gestão. Na medida em

que se abre mais um canal de comunicação se faz necessária uma estrutura de retaguarda e logística, que seja capaz de fornecer o serviço demandado pelo cidadão ou empresa.(ZIMATH, 2003, p. 25)

Com isso abrem-se canais de comunicação e de parcerias, expandindo-se a democracia a medida em que o cidadão pode contribuir também na tomada de decisões na esfera pública. A *e-participação* compreende, portanto, a relação baseada na parceria com o governo em que os cidadãos participam ativamente nos processos decisórios ou na sua construção e se engajam em questões de interesse público.

Segundo Hoeschl *et al*:

Os institutos eletrônicos interpõem-se então, como verdadeiro objeto de favorecimento para interconexão entre governo e cidadão, oportunizando maior participação social na gestão governamental. O cidadão inscreve sua identidade neste sistema, afastando a padronização de condutas, outrora sedimentadas, que tinham fulcro na postura dominante do governo, quaisquer que fosse sua esfera. Nesta proposição, a tendência autoritária governamental conhece a variável da transparência e da comunicação. As relações entre as partes, cidadão e governo, reinventam-se em intensidade, extensão e confiabilidade. (HOESCHL *et al*, p. 5, 2003)

Desse modo, o envolvimento dos cidadãos na formulação de políticas públicas deve fazer parte das estratégias dos organismos de segurança, pois os conflitos e as violências são um problema público, e o *e-gov*, a *e-participação* e a *e-cidadania* certamente se constituirão em componentes estratégicos e fundamentais para ações mais efetivas e eficazes do governo na área da segurança pública.

E, para a implementação dessa estratégia, deve-se observar algumas etapas. Segundo o United Nations e-Government Survey 2008, existem 03 fases principais para as estratégias de Governo Eletrônico:

1. *Infrastructure*: Creating an information infrastructure both within the public sector and across society at large, one based upon reliable and affordable Internet connectivity for citizens, businesses and all stakeholders in a given jurisdiction;
2. *Integration*: Leveraging this new infrastructure within the public sector in order to better share information (internally and externally) and bundle, integrate, and deliver services through more efficient and citizen-centric governance models encompassing multiple delivery channels; and
3. *Transformation*: Pursuing service innovation and e-government across a broader prism of community and democratic development through more networked governance patterns within government, across various government levels and amongst all sectors in a particular jurisdiction.¹

¹ Tradução dos autores:

Tendo como base essas três fases, percebe-se que o desenvolvimento e a interação do cidadão e da sociedade com o Governo pode envolver uma série de atividades e disseminação de boas práticas, e os meios empregados para os canais de interlocução são variados, indo desde a internet, telefonias, televisão digital, *call centers*, *iPad*, *smartphones*, dentre outras TICs.

Desse modo, a interação dos poderes de governo entre si e com a sociedade e o cidadão é componente indispensável para que se obtenha êxito na solução de demandas e resolução de problemas e conflitos melhorando a qualidade de vida e segurança das pessoas.

Atualmente muitas estruturas de segurança pública no Brasil já possuem formas de interação com o cidadão e com a sociedade nos seguintes espaços: Ambiental, Vigilância Eletrônica, Boletim Eletrônico de Ocorrência, Ouvidoria, Serviços de Detran (habilitação, consulta de pontos na habilitação e multas, Registro de Veículos) , Disque Denúncia, links de “procurados” pela justiça, acesso a Estatísticas Criminais, link de informações sobre veículos roubados, licitações, inscrição em concursos públicos. fiscalização do trabalho da polícia, acompanhamento e participação no planejamento e gestão, além de informações e serviços que pode receber via ciberespaço.

Mas existem muitas outras necessidades e possibilidades que podem contribuir para a prevenção e enfrentamento à violência e à criminalidade, e diante dos desafios da sociedade contemporânea os caminhos que se apresentam como alternativas perpassam pela construção e organização de redes socialmente estruturadas e comprometidas com a construção de parcerias, estratégias governamentais e elaboração de políticas públicas que atendam às necessidades de segurança de toda coletividade.

Conclusão

Os indicativos e algumas experiências sobre o enfrentamento à violência e à criminalidade têm demonstrado que programas e estratégias de segurança baseados numa articulação que envolva várias organizações, ou seja, entre estado, sociedade e cidadão tem sido muito mais efetivos como resposta ao problema. Isso porque a questão não está adstrita à segurança pública, mas compreende a necessidade de atuação em outras áreas, como a saúde, educação, assistência social, planejamento urbano e questões sistêmicas como o problema da desigualdade e da má distribuição de renda.

Infraestrutura: Criando uma infraestrutura de informação entre ambos o setor público e, transversalmente, a sociedade como um todo, baseada em uma conexão à Internet confiável e disponível para todos os cidadãos, serviços e todos aqueles envolvidos no processo numa dada jurisdição;

Integração: alavancando esta nova infraestrutura entre o setor público a fim de melhor compartilhar a informação (interna e externamente) e unir, integrar e entregar serviços através de modelos de governança mais eficientes e centradas no cidadão cingindo múltiplos canais de distribuição; e

Transformação: Buscando inovação de serviços e *e-government* através de um prisma mais amplo de comunidade e democracia desenvolvidos por meio de configurações de governança mais dispostas nas redes virtuais no interior do governo, bem como entre os vários níveis de governo e entre todos os setores em uma jurisdição em particular.

As ferramentas da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's) cada vez mais se incorporam como recurso do Estado para fazer frente à violência e à criminalidade, e a utilização da gestão do conhecimento, entendida aqui como a aplicação de forma gerenciada das informações e conhecimentos das organizações, em conjunto com as técnicas e métodos de engenharia do conhecimento, que diz respeito às formas de conjugação, articulação e sistematização de conhecimentos visando a obtenção de resultados úteis, possibilitam a integração de informações e uma arquitetura de interoperabilidade dos sistemas que implica em melhoria significativa na prestação dos serviços de segurança pública.

O *e-gov*, a *e-cidadania* e a *e-participação* se apresentam, assim, como ambientes que facilitarão a institucionalização de novas práticas nas políticas públicas e ações de segurança, pois são propostas que têm uma concepção pautada na democracia, na cidadania e na inclusão e participação da sociedade e do cidadão na gestão governamental.

As novas tecnologias devem servir como infra-estrutura para ampliar o espaço democrático e a cidadania, aumentar a transparência da administração pública e permitir a participação dos cidadãos no planejamento, na gestão e fiscalização das ações governamentais. Se isso não se apresenta como solução, é uma perspectiva democrática e contemporânea e um dos caminhos mais viáveis que se apresentam, com a busca de respostas sistêmicas e não fragmentadas, visando a promoção da paz social e a construção de uma sociedade mais segura, justa e feliz!

Referências

BEATO FILHO, Claudio. Políticas de Segurança Pública: Eficiência, Eficácia e Accountability. In: Seminário sobre a Reforma do estado, 1998, Recife. Seminário sobre a Reforma do Estado, promovido pela Fundação Joaquim nabuco. Recife : Fundação Joaquim nabuco, 1998.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. 1988.

BRASIL. Plano Nacional de Segurança Pública. Brasília: Ministério da Justiça/SENASP, 2000.

BRASIL. Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007.

CASTRO, Luiz Fernando Martins. Do Governo Eletrônico à Cyberdemocracia. Revista de Direito das Novas Tecnologias. São Paulo: Informações Objetivas Publicações Jurídicas: Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática, 2006.

GALINDO, Fernando. Gobierno, Derecho y Tecnologia: las actividades de los poderes públicos. Espanha, Saragoza: Editora Aranzadi, 2006.

GOES, Hélio Santos de O.; DAMASCENO, José Carlos dos S. Governo Eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na "era digital". ADCONTAR: Revista do Centro de Estudos Administrativos e Contábeis. Belém: UNAMA, v. 5, n. 1, 2004.

HOESCHL, Hugo Cesar; POMAR, Cláudia; GARCIA, Thais Helena Bigliuzzi; COELHO, Christiane Reinisch. O GOVERNO ELETRÔNICO RESPONDENDO ÀS PROPENSÕES DA PRESENÇA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO CIBERESPAÇO. VIII Encontro Nacional de Informação e Documentação Jurídica. Florianópolis, SC: 2003.

MAGALHÃES, Darcilene. A aplicação das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) na efetividade da gestão pública. Revista Fonte. Ano 3, número 5. Belo Horizonte – MG: Prodemge, jul/dez 2006.

NAÇÕES UNIDAS. Benchmarking E-Government: a global perspective: New York: United Nations, American Society for Public Administration, 2002.

OLIVO, Luis Carlos Cancelier de. Reglobalização do Estado e da Sociedade em rede na era do acesso. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

PINHO, José Antônio Gomes de. Governo Eletrônico no Brasil: possibilidades e limites. In. Revista de Direito das Novas Tecnologias. São Paulo: Informações Objetivas Publicações Jurídicas: Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática, 2006.

PORTAL SEGURANÇA COM CIDADANIA. SUSP – Sistema Único de Segurança Pública. Disponível em <http://www.segurancacidade.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=47>. Acesso em 08 de ago. 2010.

ROVER, Aires José. Inclusão digital e governo eletrônico. Espanha, Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2008.

ROVER, Aires José. A Democracia Digital: Algumas Questões Base. Revista de Direito das Novas Tecnologias. São Paulo: Informações Objetivas Publicações Jurídicas: Instituto Brasileiro de Política e Direito da Informática, 2006.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Exclusão Digital: A miséria da era da informação. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2001.

ZIMATH, Patrícia Mascarenhas Bonina. O e-Gov como fator de promoção do exercício da cidadania no Brasil. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da UFSC. Florianópolis, 2003.

UNPAN. United Nations. United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance, 2008. Disponível em: <<http://www.unpan.org/>>. Acesso em: 21 de agosto de 2010.