

Metodologia de sistemas flexíveis aplicada ao treinamento em um órgão de segurança pública

RESUMO

Esta pesquisa aborda o gerenciamento das informações relacionadas ao treinamento continuado de armamento e tiro em um órgão de segurança pública, tendo como amostra uma região específica. O treinamento e a capacitação constante dos colaboradores nas organizações são importantes para que estes colaboradores possam atingir as competências esperadas pelas organizações. O treinamento de armamento e tiro envolve um grande número de dados (ex. tipo de armamento, participantes do treinamento, periodicidade, etc.) e uma gestão eficiente destes dados pode gerar informações estratégicas para o órgão. Este estudo pretende propor melhorias para uma gestão de informações relacionadas ao treinamento continuado mais eficiente em um órgão de segurança pública, por intermédio da aplicação da Metodologia de Sistemas Flexíveis. Esta Metodologia é utilizada para solução de problemas complexos e propõe um caminho de sete estágios divididos entre mundo real e mundo sistêmico. Nos primeiros estágios da metodologia foi utilizada uma pesquisa de campo com entrevistas semiestruturadas aplicadas aos gestores de sete unidades do órgão de segurança pública pesquisado. Foi desenvolvida uma proposta de software com serviços para o órgão que, a partir da gestão das informações, poderá contribuir para as rotinas organizacionais e decisões estratégicas do órgão.

PALAVRAS-CHAVE: Metodologia de Sistemas Flexíveis. Sistema de Informação. Segurança Pública. Treinamento.

João Daniel Coelho Júnior
jdcj.br@gmail.com
Programa de Pós Graduação em
Ciência da Informação,
Universidade Federal de Santa
Catarina

Ana Clara Cândido
ana.candido@ufsc.br
Programa de Pós Graduação em
Ciência da Informação, Universidade
Federal de Santa Catarina

INTRODUÇÃO

As organizações públicas devem atender as demandas da sociedade com uso eficiente dos recursos disponíveis visando melhores serviços (MOTTA, 2013). As pessoas são fundamentais para o sucesso, a eficiência das organizações e representam o seu maior patrimônio. São elas que contribuem para colocar em prática o planejamento estratégico, o desenvolvimento de inovações, a produção, entre outras atividades (MACIEL; MARCIS; BORSOI, 2008).

Nas organizações públicas, em geral, incluindo os stakeholders da segurança pública, as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) dos colaboradores devem estar dentro do esperado e em pleno vigor para atingir seus objetivos com êxito. Para alcançar as competências esperadas e o máximo desempenho na sua atividade, eles necessitam de treinamento e capacitação constante (COELHO, 2004). Caso ocorra alguma deficiência no treinamento dos agentes de segurança pública a sociedade poderá sofrer perdas, incluindo o bem mais precioso: a vida (GUIMARÃES, 2010).

O treinamento e o desenvolvimento de pessoas são essenciais e imprescindíveis para as organizações, sejam estas públicas ou privadas considerando a importância atribuída ao capital intelectual. O treinamento é um processo que envolve a aquisição de conhecimento, habilidades e atitudes com objetivo de aumentar a eficiência dos colaboradores visando atingir os objetivos das organizações. Para o planejamento e execução de um treinamento alguns itens devem ser observados: objetivos, conteúdo, público-alvo, local e recompensa. (MICHELLE et al., 2014).

Considerando a importância do treinamento, em especial, o caso dos treinamentos de armas de fogo, em 31/12/2010, os Ministros de Estado da Justiça e o Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República publicaram a Portaria Interministerial nº 4.226, estabelecendo Diretrizes sobre o Uso da Força pelos Agentes de Segurança Pública. Entre as diretrizes, está a obrigação dos órgãos de segurança pública em promover “habilitação para o uso de cada tipo de arma de fogo (...) e treinamento específico, com previsão de revisão periódica mínima” (BRASIL, 2010, p. 27).

Por norma legal, pode-se afirmar que uma das competências necessárias para os agentes de segurança pública é a habilidade de manipular a arma de fogo. Por força desta norma, os agentes de segurança devem realizar treinamentos periódicos com armas de fogo para manter as habilidades necessárias de sua utilização, além do desenvolvimento de outras áreas do conhecimento necessárias para sua atividade profissional.

Furuie (2013) ao analisar o treinamento continuado de um órgão de segurança pública, com enfoque num estande de tiro modelo, reforça a necessidade do treinamento continuado dos agentes de segurança pública. Discorre sobre treinamento como ferramentas que desenvolvem e ampliam o conhecimento dos indivíduos visando a eficiência da organização. A autora

também desenvolveu um modelo hierárquico com itens importantes para um estande de tiro modelo: colete balístico, óculos de proteção, exaustão, automação dos alvos, iluminação, para-balas, sala de recarga, etc. totalizando 24 itens relacionados apenas ao estande de tiro. Apesar do enfoque deste estudo não ser o estande de tiro, a abordagem pretendida é demonstrar a complexidade de dados e informações existentes apenas no local onde o treinamento de armamento e tiro é realizado.

O objeto de análise deste estudo é o treinamento continuado de agentes de segurança pública, com foco inicial no treinamento com armas de fogo e prática de tiro. O treinamento continuado de arma de fogo envolve um grande número de dados, como por exemplo, tipo de armamento, participantes do treinamento, periodicidade, quantidade de munição, competências treinadas, metodologia aplicada, entre outros registros.

Choo (2003) afirma que a gestão e a qualidade das informações podem ser prejudicadas por registros “não estruturados”, como relatórios, memorandos, mensagens, listas de presença, consistindo em sua grande parte, em texto escrito. Devido a esta diversidade de documentos, falta de padrão e volume, muitas destas informações podem ser esquecidas ou perdidas. Além de tornar mais difíceis e restritas a recuperação e referência das informações, causando retrabalho e perda de tempo em sua procura. Para evitar estes problemas, as organizações precisam desenvolver uma gestão dos registros e uma política integrada de armazenamento das informações. Esta situação é evidenciada no caso dos dados e informações do treinamento de armas de fogo.

Visando um eficiente gerenciamento das informações, McGee e Prusak (1994) afirmam que as organizações devem fazer uma espécie de mapeamento da informação: o que é a informação, quem a possui, como é conservada, quem faz seu gerenciamento, como controla-la e como utiliza-la.

Diante destes problemas no gerenciamento do recurso ‘informação’, este estudo é parte de um trabalho mais abrangente centrado na proposição de melhorias para a gestão de informações relacionadas ao treinamento continuado mais eficiente em um órgão de segurança pública. O recorte do presente estudo tem como enfoque a apresentação dos resultados de uma etapa importante deste processo que, permite um melhor entendimento sobre o universo em causa e os nuances do problema por intermédio da aplicação da Metodologia de Sistemas Flexíveis.

METODOLOGIA DE SISTEMAS FLEXÍVEIS

Segundo Costa (2003), a Metodologia de Sistemas Flexíveis (em inglês: *Soft Systems Methodology – SSM*) foi desenvolvida na Universidade de Lancaster, na Inglaterra, por uma equipe de pesquisadores. Estes pesquisadores perceberam que as metodologias de sistemas rígidos (*hard*), oriundas de áreas do conhecimento, como a Engenharia de Sistemas, não respondiam satisfatoriamente à análise de problemas existentes nos mais variados tipos de organizações.

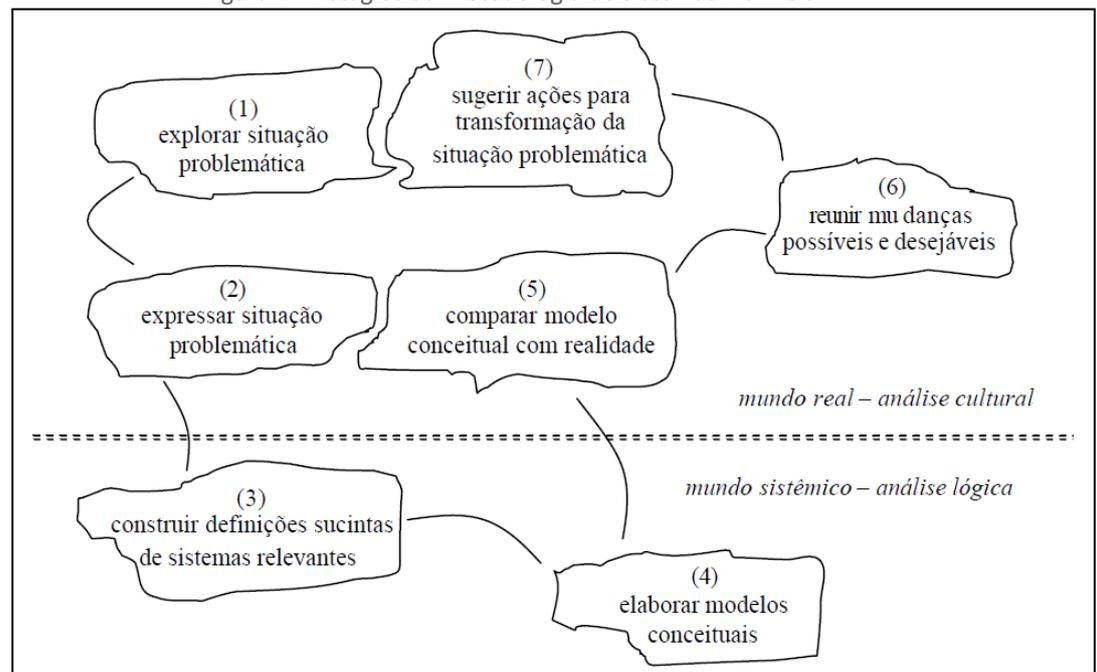
O SSM é um sistema de aprendizado cíclico que utiliza modelos de sistemas de atividade humana para explorar com os atores em uma situação problemática do mundo real, suas percepções da situação e sua prontidão para decidir sobre a ação intencional que acomoda percepções, julgamentos e valores de diferentes

atores. Esta metodologia constata que existem várias “visões do mundo” e percepções e que os problemas do mundo real que envolvem humanos são complexos e estão em transformação constante (CHECKLAND, 1984, 1993).

Checkland (1981) apud Bellini, Rech e Borenstein (2004) indicou sete passos para aplicação da SSM, conforme Figura 1:

- (1) explorar uma situação problema não estruturada
- (2) expressar esta situação
- (3) produzir definições sucintas de sistemas relevantes
- (4) criar modelos conceituais desses sistemas
- (5) comparar os modelos com a situação problema expressada
- (6) agrupar mudanças culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis
- (7) sugerir ações para transformação da situação problema.

Figura 1 – Estágios da Metodologia de Sistemas Flexíveis



Fonte: Checkland (1985b) apud Bellini, Rech e Borenstein (2004).

Em síntese, Checkland (1984) explica que nos estágios 1 e 2 se tenta “expressar” provisoriamente uma situação problema. No estágio 3 são selecionados, identificados e definidos alguns sistemas relevantes da situação problema. Na sequência, no estágio 4, são construídos modelos conceituais dos sistemas identificados no estágio anterior. Estes modelos não são definitivos e seu propósito é auxiliar um debate sobre a situação problema. No estágio 5, estes modelos são comparados com a realidade, quando podem surgir outros sistemas relevantes para a situação (estágio 3). O resultado do debate da comparação dos modelos com a realidade poderá resultar na formulação de mudanças desejáveis e possíveis, de acordo com os interesses e cultura dos

autores envolvidos na situação problema (estágio 6). As ações para implementar as mudanças constitui o sétimo e último estágio.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é uma pesquisa descritiva e exploratória, de natureza qualitativa, com o intuito de aplicar a SSM num órgão de segurança pública. Para construção dos estágios 1 e 2 da SSM foi utilizada como base uma pesquisa de campo com entrevista semiestruturada aplicada aos gestores de sete unidades do órgão de segurança pública pesquisado. Estes gestores foram selecionados dentro de uma mesma região geográfica. Por este motivo, os resultados alcançados descrevem apenas esta região pesquisada. Contudo, devido à similaridade estrutural entre as unidades nas outras regiões de atuação do órgão, os resultados também poderão ser aproveitados por unidades de outras regiões. Por questão de sigilo, será preservada a identificação do órgão utilizado como campo de aplicação deste estudo.

As entrevistas com os gestores das unidades foram realizadas entre os dias 31/07/2018 e 06/08/2018 e tiveram duração aproximada de 10 minutos cada sessão. Duas entrevistas foram efetivadas pessoalmente e cinco por meio de contato telefônico. Alguns gestores pediram que dúvidas e informações específicas fossem também solicitadas aos professores responsáveis pelos treinamentos. Em 3 unidades foi realizada entrevista posterior com os professores responsáveis pelo treinamento da área.

Em complemento aos estágios 1 e 2, serviram como base para o desenvolvimento dos demais estágios 3 - 7 da SSM: a vivência do pesquisador, outras entrevistas com servidores do órgão, e uma discussão em grupo. Esta discussão em grupo ocorreu durante seminário no âmbito do Programa de Pós-Graduação, no mês de outubro de 2018, onde estavam presentes 13 servidores do respectivo órgão de segurança pública, incluindo gestores do órgão.

UNIVERSO DE APLICAÇÃO

O órgão pesquisado possui colaboradores de diversos cargos e funções, sendo divididos em dois grandes grupos: atividade fim e atividade meio. Todos os cargos que participam da atividade fim possuem porte de arma de fogo e necessitam de treinamento continuado, representando aproximadamente 80 % da sua força de trabalho.

A região do órgão de segurança pública que foi objeto deste estudo é composta por sete unidades, sendo uma delas responsável por toda a região pesquisada e superior hierárquica das outras seis unidades, possui uma estrutura organizacional maior, com setores que controlam a logística, recursos humanos e um setor específico responsável pelo treinamento continuado de armamento e tiro de toda a região.

As demais unidades possuem estrutura semelhante entre si e não possuem setor específico para o treinamento continuado. Entretanto quatro unidades possuem colaboradores habilitados para ministrar o treinamento continuado de armamento e tiro (professores), mas sem dedicação exclusiva para este fim. Isto significa que desempenham suas funções normais e também podem ministrar

treinamentos como atividade adicional. As outras duas unidades não possuem professores e dependem da locomoção de professores de outras unidades para que os treinamentos sejam realizados, necessitando do agendamento dos treinamentos com antecedência e disponibilidade dos professores de outras unidades.

Apesar deste estudo ter como foco os treinamentos referentes às armas de fogo, os resultados obtidos também poderão ser utilizados em outras competências e áreas de treinamento necessárias aos agentes de segurança pública, como por exemplo: defesa pessoal, táticas operacionais, uso seletivo da força, direitos humanos, primeiros socorros, etc.

As competências necessárias para os agentes de segurança pública relativas às armas de fogo não serão descritas neste estudo porque são diferentes para cada tipo de atuação. Como exemplo: as competências de tiro necessárias para um atirador de elite (*sniper*) são diferentes de um agente de segurança que costuma desempenhar atividades burocráticas na maior parte do tempo. Estas competências são definidas e ajustadas pela unidade central de ensino e diretorias do órgão pesquisado.

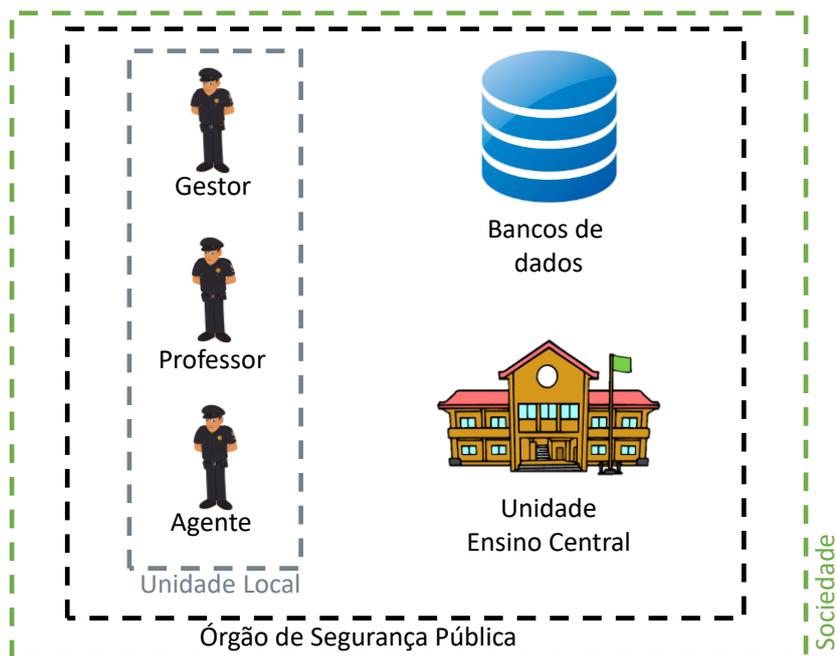
No órgão de segurança pública, objeto da pesquisa, existe uma diferença entre cursos e capacitações ministrados pela entidade de ensino central deste órgão e os treinamentos continuados realizados pelos agentes de segurança pública nas suas unidades de trabalho cotidiano. Os cursos, geralmente, são capacitações onde os agentes aprendem um novo conhecimento ou recebem uma grande atualização sobre um determinado tema. Os treinamentos continuados costumam ocorrer de forma descentralizada, no local de trabalho dos agentes, com objetivo de manter ativo os conhecimentos e habilidades aprendidos em cursos e capacitações anteriores.

É desconhecida a existência neste órgão de um padrão para registro das informações sobre os treinamentos dos servidores. Nem mesmo existe algum sistema que facilite o gerenciamento destas informações, bem como eventuais correções necessárias para manter os agentes de segurança pública deste órgão com um treinamento mínimo necessário. A aplicação da SSM permitiu identificar os problemas existentes na gestão das informações relacionadas ao treinamento de tiro.

APLICAÇÃO DA SSM EM UM ÓRGÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Como parte inicial da pesquisa, através de entrevistas com servidores do órgão e vivência do pesquisador, foram identificados os elementos do Sistema pesquisado: Sociedade onde o órgão de segurança está inserido, o Órgão de Segurança Pública composto por várias unidades, a Unidade de Ensino Central responsável pelos cursos e desenvolvimento educacional do efetivo do órgão, os Bancos de Dados variados que já existem na instituição utilizados para diversos fins (Recursos Humanos, Atividade fim, etc.), e as Unidades Locais onde integram o Gestor Local (chefe da unidade), Professor Local e Agentes de Segurança Pública vinculados às suas respectivas unidades, conforme demonstrado na Figura 2. Na respectiva figura foi representada apenas uma Unidade Local como exemplo para facilitar a visualização.

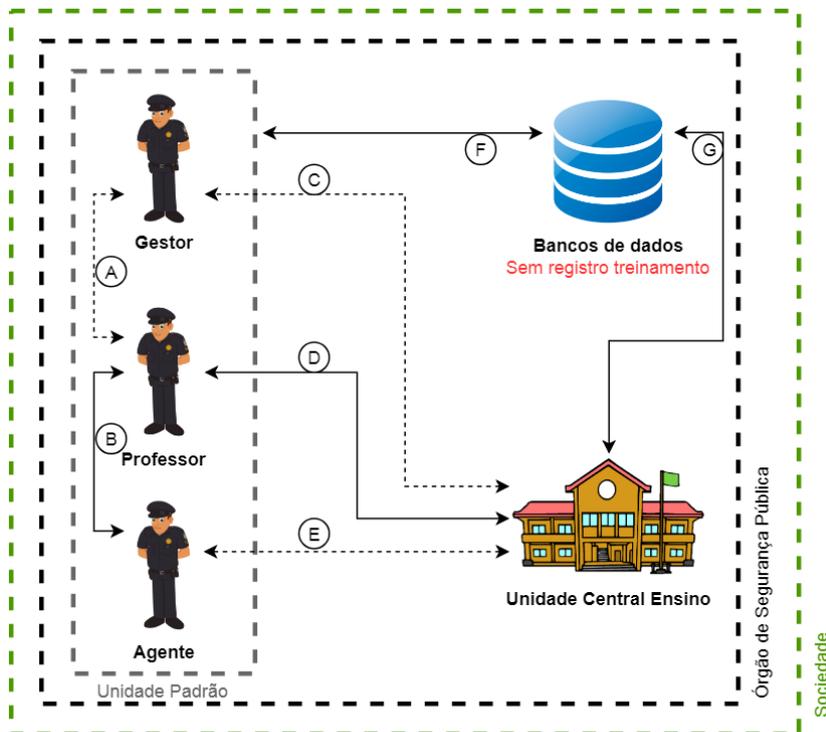
Figura 2 – Elementos do Sistema



Fonte: Elaboração própria.

Segundo a metodologia SSM, o primeiro estágio é explorar a situação problemática. Conforme entrevistas realizadas com atores envolvidos e discussão em grupo foram desenvolvidas as ligações entre os elementos do sistema. Os elementos possuem algumas ligações formais e outras informais, conforme Figura 3.

Figura 3 – Situação Problemática



Fonte: Elaboração própria.

A seguir uma breve descrição das relações identificadas na Figura 3 entre os elementos do sistema:

A – A relação Gestor e Professor pode ocorrer de formas distintas na unidade regional e unidades locais (descrição na seção 3.1). Na unidade regional existe uma relação formal de hierarquia porque existe um setor específico responsável pelo treinamento com armas de fogo, onde o gestor delega as funções relacionadas ao treinamento ao respectivo setor. Nas unidades locais esta relação não é padronizada em virtude de não existir um setor ou um professor responsável pelo treinamento, sendo que esta relação pode ocorrer de maneiras diferentes, dependendo da unidade.

B – A relação entre o professor e o agente de segurança pública (aluno) pode ser formal durante os treinamentos continuados (relação entre professor e aluno) e informal em outros momentos, no dia-a-dia na unidade de trabalho.

C – A relação entre os Gestores Locais e a Unidade Central de Ensino do órgão de segurança pesquisado nem sempre ocorre. Esta relação costuma ocorrer quando a unidade tem alguma demanda específica para algum treinamento ou curso diferenciado e faz a solicitação para a Unidade de Ensino. A Unidade Central de Ensino também pode precisar do apoio do gestor local para cursos ministrados em determinada região.

D – A Unidade Central de Ensino é responsável pela formação e capacitação dos professores locais que são responsáveis pelo treinamento continuado em suas unidades. Esta unidade de Ensino é responsável pelas atualizações e desenvolvimento das competências que deverão ser desenvolvidas nos Agentes de Segurança Pública, conforme sua área de atuação.

E – A relação entre os Agentes de Segurança Pública e a Unidade Central de Ensino costuma ocorrer quando os Agentes de Segurança Pública participam de capacitações promovidas pela Unidade de Ensino, seja em sua própria unidade ou em outra localidade.

F e G – O órgão de segurança pública pesquisado possui diversos bancos de dados e sistemas que são acessados por suas unidades (locais, unidade central de ensino, etc.), mas nenhum deles armazena dados relacionados ao treinamento continuado.

O segundo estágio é o desenvolvimento da expressão da situação pesquisada. Baseado no sistema representado pela Figura 3, percebe-se que as relações podem consistir em várias partes de um sistema, como: relação entre o professor e unidade central de ensino com a transmissão de conhecimentos e práticas educacionais, relação entre professor e agente de segurança pública durante os treinamentos, relação entre o gestor e o professor para coordenação dos treinamentos, o feedback dos treinamentos, etc.

Durante a pesquisa de campo nesta região do órgão de segurança pública foi identificado que o controle dos treinamentos de armamento e tiro era realizado através de lista de presença manuscrita (43,0%), documentos administrativos (29,0%), mensagens eletrônicas (14,0%) e controle de estoque de munições (14,0%). Sem um registro padronizado (“não estruturados”) do treinamento continuado, algumas informações podem ser prejudicadas (CHOO, 2003). Diante disto, o problema principal identificado pela metodologia é que a falta de padrão

no registro dos dados entre as unidades pode prejudicar o controle e gestão das informações relacionadas ao treinamento continuado.

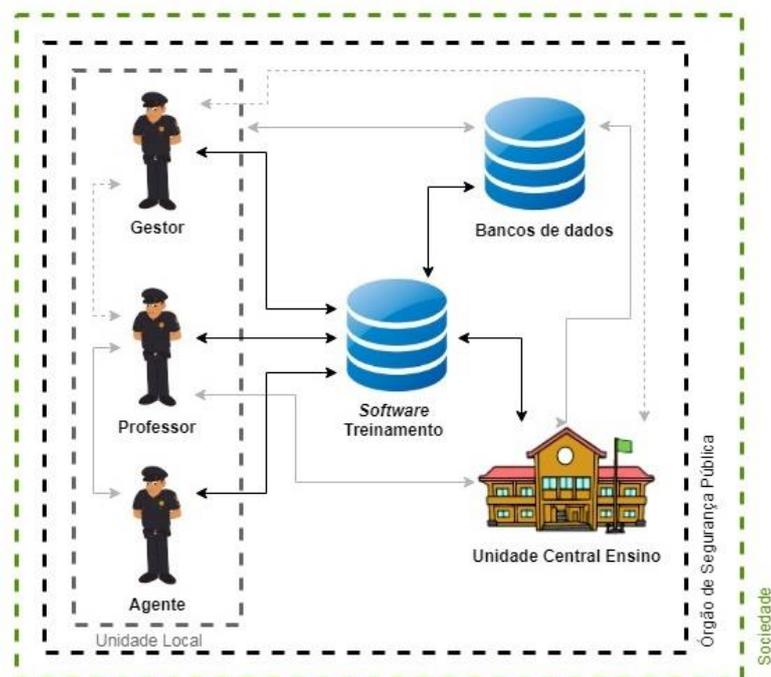
No estágio seguinte (terceiro), são produzidas definições sucintas de sistemas relevantes. Para tal atividade, pode-se usar o mnemônico CATVPA:

- Clientes – Agentes de segurança pública e Sociedade
- Atores – Professores, Gestores Locais e Unidade Central de Ensino
- Transformação – Controle disperso e sem padrão para Controle do treinamento continuado padronizado em banco de dados
- Visão de Mundo – Agentes de segurança pública com treinamento continuado realizado periodicamente podem oferecer serviços mais eficientes para sociedade
- Proprietário – Gestor Regional ou Geral
- Restrições Ambientais– Custos de implementação de banco de dados, restrições de gestores superiores quanto a mudanças; cultura organizacional.

No quarto estágio são criados modelos conceituais desses sistemas, que buscam solucionar os problemas encontrados. Rezende e Abreu (2013) afirmam que o maior objetivo dos Sistemas de Informação é auxiliar o processo de tomada de decisão nas organizações, com vários benefícios e, entre eles: maior segurança, menos erros e mais precisão nas informações. Para este estudo, com base na vivência do pesquisador, propõe-se o desenvolvimento de um Sistema de Informação (software) com serviços e registro padronizado das informações relacionadas ao treinamento com armas de fogo.

Um esboço deste modelo e a descrição dos estágios 3-7 da SSM foram apresentados durante seminário ocorrido num Programa de Pós-Graduação para discussão em grupo. Como resultado, a Figura 4 mostra como seriam as relações entre os atores envolvidos através de um software específico para o treinamento continuado. Assim, foi destacado (cor preta) as novas relações propostas com a utilização de um software. As antigas relações continuam e foram exibidas na cor cinza.

Figura 4 – Modelo Conceitual



Fonte: Elaboração própria.

Durante as entrevistas com servidores de diferentes papéis no sistema, foi desenvolvida uma lista com serviços que este software deveria oferecer aos atores.

Os serviços a serem oferecidos ao setor responsável pelo treinamento da unidade regional são: cadastro das competências (Conhecimento, Habilidade e Atitudes) que poderão ser treinadas, cadastro dos tipos de armas, cadastro dos professores habilitados para ministrar treinamentos, desenvolvimento de módulos (aulas padrões) com suas competências, desenvolvimento de avaliações diagnósticas, entre outros.

Para os professores, os serviços do software são: criar uma agenda de treinamento; cadastrar os locais de treinamento e suas rotas de evacuação médica; mala direta para divulgação da agenda; registro dos treinamentos, tendo a possibilidade de importar os dados da Agenda ou outros documentos administrativos; receber resultado e comentários das avaliações do treinamento feita pelos agentes de segurança que participaram dos treinamentos; impressão de relatório do evento agendado para levar para o estande de tiro com dados do evento, entre outros.

Os gestores devem receber alerta com relação de servidores que estão sem registro de treinamento ou estão há determinado tempo sem participar de treinamentos. Cada gestor poderá personalizar qual a periodicidade de tempo que deseja receber o alerta conforme as peculiaridades de sua unidade. Também poderão realizar pesquisas por características dos agentes de segurança pública relacionadas ao seu treinamento, como, por exemplo, identificar quais agentes realizaram três ou mais treinamento de tiro nos últimos dozes meses.

Para os agentes de segurança pública o software deve oferecer possibilidade de registro de informações médicas, agendamento dos treinamentos conforme disponibilidade, avaliação do treinamento recebido, com possibilidade de envio de comentários e sugestões, receber alerta a cada período de tempo sem registro de treinamento, receber lembrança e orientações sobre a limpeza do armamento após treinamento, caso a arma não tenha sido limpa durante o treinamento e emissão de relatório com suas avaliações e histórico de treinamentos.

O software também poderá emitir relatórios diversos, como relação de treinamentos realizados por período com detalhamento personalizável por aluno, professor, armamento, unidade, setor, cargo, classe, etc., relação de servidores e seu último treinamento ordenados com treino mais antigo primeiro e diferenciação de cores (por exemplo: amarelo para último treino há mais de 6 meses e vermelho para mais de 1 ano), relação de servidores sem registro de treinamento, relação de professores credenciados, relatórios de servidores que agendaram treinamento, mas não compareceram, relatório de munição gasta por unidade, etc.

Na sequência da metodologia, têm-se o quinto estágio, onde se compara os modelos propostos com a situação problema expressada, fazendo um comparativo com o mundo real para identificação de quais atividades existem atualmente. Com base na discussão em grupo realizada e entrevistas com servidores, foi elaborado o Quadro 1 com comparação dos modelos e situação problema.

Quadro 1 – Comparação Modelos com a situação Problema Expressada

Modelo Conceitual	Mundo Real	Comentários
Unidade de Ensino mantém banco de dados com planejamento Ensino, métodos ensino/avaliações e competências.	Não	Atualmente estas informações são enviadas para os professores locais por e-mail ou documentos administrativos.
Formação de Professores pela Unidade de Ensino.	Sim	Unidade de Ensino Central mantém programa de seleção e formação de professores.
Banco de Dados com informações sobre os treinamentos.	Não	Atualmente o controle de treinamento continuado é realizado através de lista de presença, e-mail, documentos administrativos e controle de estoque de munição.
Registro do acompanhamento pedagógico dos alunos.	Não	Nos registros existentes o acompanhamento pedagógico e evolução dos alunos não é realizado de forma padronizada.
Serviços para gestores com alertas de problemas.	Não	Necessidade de treinamentos devem ser provocadas pelos alunos, gestores ou professores. Não existe serviço que informe aos atores envolvidos a necessidade de treinamento.
Integração entre bancos de dados.	Não	Como não existe atualmente banco de dados de treinamentos, sua criação deve ser desenvolvida de forma integrada com outros bancos de dados existentes.
Treinamento.	Sim	Treinamento ocorrem nas unidades locais, porém sem registro padrão.

Fonte: Elaboração própria.

Por último, com base na entrevista com servidores e discussão em grupo, nos estágios 6 e 7 foram agrupadas mudanças culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis. Além de ações sugeridas para a transformação da situação problema, o desenvolvimento de um software com banco de dados que mantenha registro padronizado do treinamento continuado dos agentes de segurança pública com os seguintes serviços:

- Integração com Unidade de Ensino Central
- Integração com outros bancos de dados
- Alertas de problemas e relatórios gerenciais para Gestores
- Pesquisar características de treinamento específicas em agente de segurança pública
- Acompanhamento pedagógico dos agentes pelos Professores
- Registro de avaliação de desempenho dos alunos
- Agendamento dos treinamentos pelos Alunos
- Avaliação das aulas pelos alunos para os professores

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Metodologia de Sistemas Flexíveis foi utilizada como dispositivo para diagnosticar problemas e identificar possíveis soluções em um órgão de segurança pública, em uma determinada região, sendo o objeto de estudo o treinamento continuado realizado neste órgão.

Os estágios da SSM possuem um roteiro de aplicação bem definido que facilitou sua aplicação no presente estudo. Durante o processo foram descritas as principais relações entre os atores envolvidos no processo de treinamento e identificado como principal problema a falta de padrão no registro dos dados entre as unidades que pode prejudicar o controle e gestão das informações relacionadas ao treinamento continuado no órgão de segurança pública pesquisado.

A principal sugestão para a transformação da situação problema é o desenvolvimento de um Sistema de Informação (software) com banco de dados que mantenha registro padronizado do treinamento continuado dos agentes de segurança pública com serviços de integração, alertas para gestores, pesquisas, acompanhamento pedagógico, avaliações e agendamento dos treinamentos. Este software poderá facilitar a identificação e correção de desvios ou falhas no processo de treinamento, como por exemplo um agente de segurança pública deixar de realizar o treinamento continuado por um período superior ao estipulado pelo órgão ou não atingir o valor mínimo necessário numa avaliação de competência.

Espera-se que a Gestão de Informações relacionadas ao treinamento continuado sejam estruturadas num banco de dados e permitam a produção de informações relevantes e gerem um melhor desempenho, eficiência e qualidade nos serviços oferecidos pelo respectivo órgão à sociedade.

Soft systems methodology applied to training in a public security organization

ABSTRACT

This research studied the management of information related to the continuous training of gun and shooting in a public security organization, in a specific region. Training and capacity building of employees in organizations is important so that these employees can reach the competencies expected by organizations. Gun and shooting training involve a large number of data (e.g. weaponry, participants, periodicity, etc.) and efficient management of this data can generate strategic information for the organization. This study intends to propose improvements to an information management related to the most efficient continuous training in a public security organization, through the application of the Soft Systems Methodology. This Methodology is used to solve complex problems and proposes a seven-stage path divided between the real world and the systemic world. For the first stages of the methodology, a field survey was used with semi-structured interviews applied to the managers of seven units of the public safety organization searched. A software proposal was developed with services for the organization that, from the information management, will contribute to the organizational routines and strategic decisions of the organization.

KEYWORDS: Soft Systems Methodology. Information System. Public Security. Training.

REFERÊNCIAS

BELLINI, C. G. P.; RECH, I.; BORENSTEIN, D. Soft Systems Methodology: uma aplicação no “pão dos pobres” de Porto Alegre. RAE eletrônica, v. 3, n. 1, p. 1–22, 2004.

BRASIL. Ministério de Estado da Justiça e Ministério de Estado Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Portaria Interministerial nº 4.226 de 31/12/2010. Estabelece Diretrizes sobre o Uso da Força pelos Agentes de Segurança Pública. Diário Oficial da União de 03/01/2011 (nº 1, Seção 1, pág. 27).

CHECKLAND, P. Systems Thinking in Management : the Development of Soft Systems Methodology for Real-World Problem Solving. Self Organisation and Management of Social Systems, p. 94–104, 1984.

CHECKLAND, P. Systems thinking, systems practice: Includes a 30-Year Retrospective. Chichester: John Wiley & Sons, 1993.

CHOO, C. W. Gestão da Informação para Organização Inteligente: A arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Editora Caminho, 2003.

COELHO, E. M. Gestão do conhecimento como sistema de gestão para o setor público. Revista do Serviço Público, v. A. 55 No 1, p. 89–115, 2004.

COSTA, S. M. S. Metodologia de Sistemas Flexíveis aplicada a estudos em Ciência da Informação: uma experiência pedagógica. Transinformação, v. 15, n. 2, p. 259–271, 2003.

FURUIE, L. M. A. Melhoria na segurança pública com treinamento continuado do policial militar em estande de tiro modelo: elaboração de modelo de avaliação e melhoria da qualidade. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

GUIMARÃES, A. Falta de treinamento e cultura atrasada estão por trás de erros policiais, dizem especialistas. UOL Notícias, 2010. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2010/07/27/profissionais-miojo-e-cultura-atrasada-estao-por-tras-dos-erros-policiais-dizem-especialistas.htm>. Acesso em: 01 set. 2018.

JAMES, L. M.; P. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MACIEL, F.; MARCIS, J.; BORSOI, J. R. A Importância Da Gestão Do Conhecimento Para As Organizações. Synergismus scyentifica UTFPR, v. 03, n. 1, p. 1–4, 2008.

MICHELLE, A. et al. Treinamento e Desenvolvimento como parceiros da empregabilidade e sustentabilidade da organização. Cadernos de Graduação - Ciências Humanas e Sociais, v. 2, n. 1, p. 25–36, 2014.

MOTTA, P. R. M. O estado da arte da gestão pública introdução. Revista de Administração de Empresas, v. 53, n. 1, p. 82–90, 2013.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. 9a Ed. Rev ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2013.

As referências devem seguir as normas da ABNT, em fonte Calibri, tamanho 11, com alinhamento justificado e entrelinha simples.

Recebido: 24/04/2020

Aprovado: 30/07/2020

DOI: 10.3895/rts.v16n45.12061

Como citar: COELHO JUNIOR, J.D.; CÂNDIDO, A.C. Metodologia de sistemas flexíveis aplicada ao treinamento em um órgão de segurança pública. *Rev. Technol. Soc.*, Curitiba, v. 16, n. 45, p. 387-401, out./dez., 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/12061>. Acesso em: XXX.

Correspondência:

Direito autoral: Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

